Rapport annuel 2008-2009

Bureau de l'Ombudsman

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

facebook Trouvez-nous sur Facebook – Recherchez « **Ontario Ombudsman** »

twitter Suivez-nous sur Twitter – **twitter.com/Ont_Ombudsman**

ISSN 1708-0886

Le 23 juin 2009

L'honorable Steve Peters
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous présenter mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sincères salutations.

André Marin
Ombudsman

Bell Trinity Square
483, rue Bay, 10e étage, Tour Sud
Toronto (Ontario)
M5G 2C9

Téléphone : 416-586-3300
Ligne des plaintes : 1-800-263-1830
Télécopieur : 416-586-3485
ATS : 1-866-411-4211

Site Web : www.ombudsman.on.ca
facebook Ontario Ombudsman
Ont_Ombudsman

Table des matières

Message de l'Ombudsman **5**

Bilan de l'année **16**

Hors juridiction – Nouvelles du secteur MUSH 16

Aperçu des Opérations 23

Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET) 24

Sommaire des enquêtes closes par OMLET en 2008-2009 26

Réunions municipales 101 : Ne pas opter pour « non » veut dire « oui » aux conditions 31

Communications et Liaison 32

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) 37

Enquêtes conclues 38

- Une surveillance imperceptible – Unité des enquêtes spéciales 38
- TEP scans – Tomographie par émission de positrons 40
- Retards dans les enquêtes du coroner 40
- Collège Cambrian 41
- Bestech Academy 42

Enquêtes en cours 42

- Soins de longue durée 42
- RLISS HNHB 44

Évaluation de cas en cours 44

- Direction des pratiques d'emploi 44

Nouvelles des enquêtes précédentes 45

- Entre marteau et enclume – Enfants aux besoins particuliers 45
- Le grand jeu de la confiance – OLG 47
- Le fiasco de l'affaire Wills – Aide juridique Ontario 50
- Viser juste – SEFM 52
- L'art de faire double injure – CIVAC 53
- Un dommage collatéral – Services de santé mentale pour les enfants de soldats 55

Table des matières

Exposés de cas **56**

Vos commentaires **72**

Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes **77**

- Total des plaintes et demandes de renseignements reçues 77
- Plaintes et demandes de renseignements reçues ne relevant pas du pouvoir de l'Ombudsman 77
- Plaintes et demandes de renseignements reçues relevant du pouvoir de l'Ombudsman 78
- Répartition régionale des plaintes 78
- Mode de réception des plaintes et demandes de renseignements 79
- Les 20 organisations et programmes du gouvernement provincial ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes 80
- Types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête 80
- Résultats des plaintes et demandes de renseignements 81
- Total des plaintes et demandes de renseignements reçues sur des ministères du gouvernement provincial et sur des organismes sélectionnés 82
- Plaintes et demandes de renseignements reçues par circonscription électorale provinciale 84
- Plaintes et demandes de renseignements reçues à propos des réunions municipales à huis clos 85
- Résultats des plaintes et demandes de renseignements à propos des réunions municipales à huis clos 85

Annexe 2 : Notre structure de travail **86**

Annexe 3 : Aperçu de notre Bureau **87**

Annexe 4 : Rapport financier **88**

Message de l'Ombudsman – Défendre la valeur des fonds publics par des temps difficiles

PHOTO PAR BRIAN WILLER

Les Ontariens ont durement été touchés par la récession mondiale cette année, comme l'ont été les gens un peu partout ailleurs. Alors que les particuliers et les entrepreneurs luttent pour faire face aux pertes d'emplois et aux difficultés financières, nos gouvernements sont aux prises avec une hausse des demandes de services et des déficits budgétaires. Le temps est venu de se serrer la ceinture, non seulement pour les familles, mais également au sein des gouvernements. Dans ces circonstances, la valeur des services publics ressort très clairement. Cette valeur doit être protégée non seulement en termes de quantité mais aussi de qualité et d'efficacité des services obtenus par les contribuables grâce aux fonds publics.

C'est pourquoi je suis tout particulièrement fier de présenter ce Rapport annuel. Il démontre que le Bureau de l'Ombudsman assure des services de grande valeur avec un petit budget. Nous y parvenons de trois façons : 1) en résolvant **des milliers de plaintes personnelles** à propos des services gouvernementaux, évitant ainsi à toutes les parties en cause bien des aggravations et même des litiges; 2) en suivant **un processus efficace et peu coûteux** pour obtenir systématiquement des résultats; 3) en permettant de réaliser des économies généralisées à la suite **du règlement de vastes problèmes systémiques**, grâce auquel des programmes gouvernementaux entiers gagnent en qualité et en efficacité.

Même les lecteurs occasionnels de mes Rapports annuels savent cependant que le gouvernement de l'Ontario ne tire pas pleinement avantage de la valeur de nos services car notre juridiction est restreinte. Il nous est interdit de nous attaquer à l'inefficacité, à l'indolence et au manque de jugement de l'administration dans certains secteurs d'une importance primordiale pour les Ontariens – pour lesquels nous dépensons le plus. Tout le secteur appelé **MUSH** échappe à notre surveillance : les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, de même que les sociétés d'aide à l'enfance et les services de police. Ce sont des secteurs où l'esprit d'épargne, le discernement et le sens du jugement sont fortement requis, mais pour lesquels le gouvernement de l'Ontario décline notre offre d'aide – et le prix à payer est lourd pour nous tous. Si nous désirons un gouvernement plus efficace et plus sûr pour les Ontariens – comme l'exigent les temps difficiles que nous traversons – la décision quant au rôle à nous confier dans ces secteurs devrait reposer sur les avantages du processus ombudsmanesque en général et sur ceux de notre Bureau en particulier.

La valeur de rendement

Même quand nous avons de l'argent plein les poches, nous espérons être satisfaits de ce que nous obtenons pour le prix que nous avons payé, en tant que consommateurs. Les contribuables de l'Ontario paient le Bureau de l'Ombudsman pour qu'il minimise les torts non intentionnels et les traitements injustes de la part du gouvernement provincial, dans les secteurs où l'Ombudsman peut exercer son pouvoir de compétence. Le rendement de l'investissement modeste des contribuables

dans nos services, qui est d'un peu plus de 10 millions $ par an, ne se mesure pas qu'en termes d'argent – même si nous aidons régulièrement de nombreux particuliers à économiser ou à obtenir des milliers de dollars. Ce rendement s'évalue aussi en fonction du dividende moral inquantifiable obtenu quand quelqu'un reçoit finalement une aide grâce à nous après s'être heurté au mur de la bureaucratie, ou quand nous contribuons à améliorer la qualité de la gouvernance à une vaste échelle systémique. De nombreux cas de telles réussites sont présentés dans ce Rapport annuel.

> « Le rendement de l'investissement modeste des contribuables dans nos services, qui est d'un peu plus de 10 millions $ par an, ne se mesure pas qu'en termes d'argent... Ce rendement s'évalue aussi en fonction du dividende moral inquantifiable obtenu quand quelqu'un reçoit finalement une aide. »

La valeur du règlement des plaintes

Cette année marque le 200e anniversaire de l'avènement du premier ombudsman parlementaire « du monde moderne » en 1809, en Suède – bien qu'au Canada, le premier ombudsman provincial ne soit entré en fonction qu'en 1967. Au tout début, les ombudsmen un peu partout dans le monde avaient pour rôle d'aider « les simples gens » quand ils étaient injustement traités par les grandes institutions. Ils renseignaient discrètement les citoyens en leur disant à qui s'adresser et quoi faire, ou ils travaillaient en coulisse pour obtenir que les administrateurs règlent des problèmes individuels. Plus récemment, mon Bureau est devenu un moyen

24 SEPTEMBRE 2008 : L'Ombudsman André Marin présente la conférencière invitée, Michelle DiEmanuele, ancienne secrétaire associée du Cabinet de l'Ontario, au cours de formation « Aiguisez-vous les dents » pour les chiens de garde de l'administration.

d'obtenir une meilleure gouvernance, d'effectuer de grandes enquêtes et de résoudre des problèmes qui touchent des millions de gens. Mais je suis fier de dire que le règlement des plaintes reste une composante importante de notre travail. Durant l'année financière passée, nous avons traité plus de **16 742** plaintes et demandes de renseignements et nous avons résolu la vaste majorité d'entre elles.

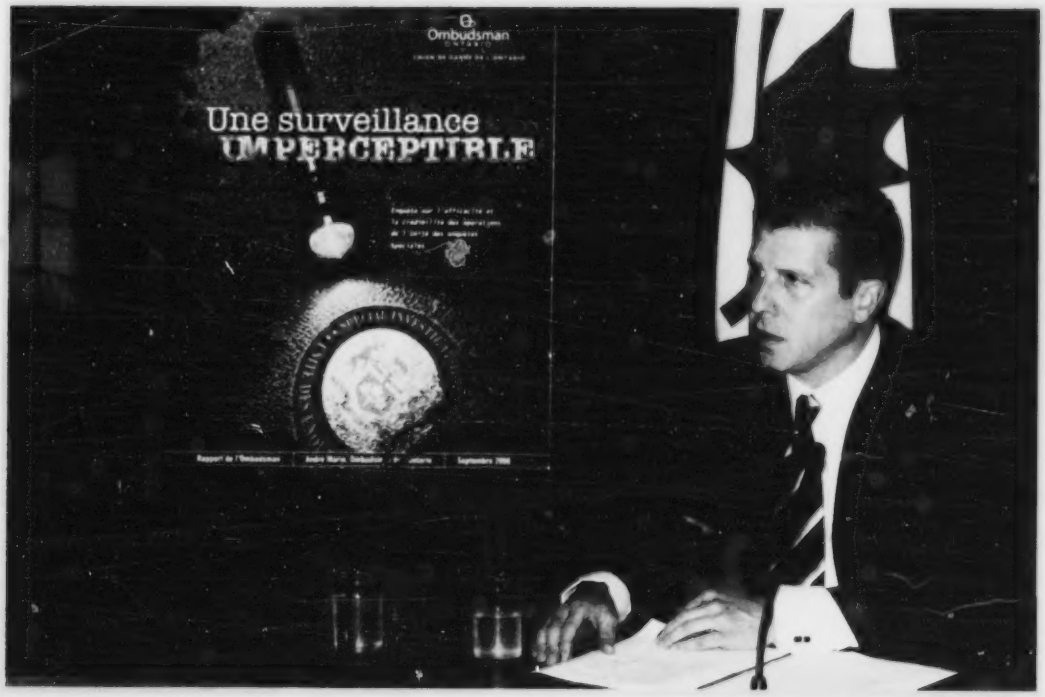
La valeur de ce processus efficace de règlement des plaintes ne pourrait être surestimée. En effet, malgré leurs bonnes intentions, les grandes institutions comme le gouvernement de l'Ontario et ses quelque 500 organismes se retrouvent facilement « bloqués » par leurs propres systèmes, croulant sous le poids de la bureaucratie et la rigidité des règles. Dans ce contexte, les individus deviennent parfois invisibles. Ils peuvent devenir des cas à traiter, ou des dossiers à classer – et non pas des gens qui peuvent souffrir d'une négligence ou d'un retard. Les organismes publics éléphantesques agissent parfois avec maladresse, renversant ou écrasant les gens qu'ils sont censés servir.

Comme toujours, les **Exposés de cas** présentés dans ce rapport illustrent les résultats concrets de notre travail, en réponse aux plaintes déposées. Le premier de ces cas est un exemple bien trop courant de document égaré et de manque de motivation de la part des fonctionnaires pour le retrouver. On pourrait croire qu'il s'agit là d'un cas sans grande importance, mais la perspective change quand on sait que le document perdu a empêché un couple d'adopter un enfant, puis l'a amené à renoncer à une autre adoption. Comme bien souvent dans notre travail, cette histoire ne porte pas vraiment sur des papiers mal classés. Elle montre comment une administration inapte a miné les efforts de constitution d'une famille – et comment nous avons aidé un couple à sortir de cette tourmente émotionnelle insensée.

Un cas similaire est celui d'une femme qui a dû suspendre ses plans de voyage à l'étranger car les fonctionnaires affirmaient catégoriquement mais à tort qu'il n'existait aucune trace de sa naissance dans un hôpital ontarien – ce qui voulait dire qu'elle ne pouvait obtenir ni certificat de naissance, ni passeport. Autre cas encore : celui d'un homme qui allait perdre de deux à six semaines de travail en raison de malencontreux retards dans l'examen des preuves montrant qu'il était médicalement apte pour un permis de conduire de « classe A ». Nous avons résolu ces deux problèmes.

Nos efforts ne font pas que réveiller l'administration, ni qu'accélérer son travail parfois, ils contribuent même à la santé des gens qui vivent ici. L'an dernier, nous avons obtenu la prise en charge médicale de milliers d'anciens étudiants étrangers travaillant en Ontario – prise en charge qu'ils avaient perdue car la province n'avait pas adapté ses règlements aux changements apportés par le gouvernement fédéral aux permis de travail. Nous avons aussi obtenu le remboursement d'un traitement non approuvé, mais efficace et sûr, pour une personne diabétique qui avait une intolérance à l'insuline synthétique. Et nous avons persuadé les autorités de reconsidérer le financement d'une opération de greffe du rein dans un hôpital américain pour un homme de 70 ans – en révélant que leur décision reposait en partie sur des statistiques de morbidité et de mortalité tirées d'un hôpital pour enfants!

Nous avons aussi aidé des familles monoparentales à « mettre du pain sur la table ». On le verra dans le récit des cas où le Bureau des obligations familiales (BOF) avait clos certains dossiers de pension alimentaire, qu'il considérait « inexécutables » – contraignant ainsi les ex-conjointes à faire appel à l'aide sociale pour des sommes considérables – jusqu'à ce que nous les aidions à obtenir l'exécution des ordonnances de paiement. Le gouvernement a même pu récupérer alors des milliers de dollars



30 SEPTEMBRE 2008 : L'Ombudsman André Marin rend public son rapport *Une surveillance imperceptible*, fait par l'EISO, sur l'Unité des enquêtes spéciales (UES).

en paiements d'aide sociale. Nous sommes aussi intervenus quand le BOF a annulé par erreur des milliers de dollars d'arriérés de pension alimentaire après avoir mal lu une ordonnance du tribunal, ainsi que dans un dossier où il a permis des périodes de grâce de tout un mois à un « père mauvais payeur » systématiquement retardataire dans ses paiements.

Et puis, il y a toutes les décisions bizarres que nous avons dû faire rectifier, comme celle du refus d'accorder une subvention pour frais de transport à des fins médicales à une résidente du Nord de l'Ontario qui venait d'accoucher et dont le bébé avait dû être transporté par avion dans un hôpital du Sud. Cette subvention lui avait été refusée parce qu'elle n'avait pas accompagné le bébé, bien que cela lui ait été impossible étant donné qu'elle avait dû rester elle-même hospitalisée plusieurs jours dans le Nord. Autre cas étrange : celui du refus d'une subvention similaire à la famille d'un jeune handicapé parce qu'il n'avait pas signé son formulaire, alors qu'il était incapable de le faire en raison de son handicap. Dans certains cas, la province a même tenté de récupérer des fonds auprès de personnes à qui **elle devait** des milliers de dollars!

Ce sont là quelques-uns des milliers de cas où nous avons aidé des plaignants à sortir de cet univers ubuesque que peut devenir l'administration gouvernementale. La valeur de nos services ne réside pas uniquement dans les solutions immédiates que nous procurons à tant de gens, mais aussi dans les améliorations qui en résultent au sein de l'ensemble du gouvernement. La province ne peut pas se permettre d'aliéner les gens, ni de provoquer leur ressentiment, car une saine démocratie dépend de la fidélité et de l'appui des gouvernés. La valeur de notre travail consiste aussi à démontrer aux citoyens, de par l'existence même de notre Bureau, que le gouvernement se soucie d'eux.

« La valeur de notre travail consiste aussi à démontrer aux citoyens, de par l'existence même de notre Bureau, que le gouvernement se soucie d'eux. »

La valeur de nos enquêtes systémiques

Aussi important et aussi indispensable qu'il soit pour les intérêts des Ontariens et pour la vitalité du gouvernement, le modèle traditionnel de règlement des plaintes n'est plus adéquat pour un ombudsman – et il ne l'a peut-être jamais été. Il ne suffit pas d'attendre passivement que des plaintes soient déposées, une fois les torts causés, ou quand le mal se fait. De plus, comme l'a montré notre expérience, les problèmes tendent à s'amalgamer. Quand des cas individuels surgissent, c'est souvent parce qu'il existe des problèmes systémiques. Traiter les plaintes cas par cas peut résoudre le problème de chacun des plaignants, mais le processus est inefficace car les racines du mal restent – ce qui veut dire que d'autres vont continuer de souffrir. En avril 2009, dans un discours-programme à une conférence célébrant le 200e anniversaire de l'avènement de l'ombudsman de l'ère moderne que nous avons évoqué ci-avant, le professeur Gilles Paquet de l'Université d'Ottawa a incité tous les ombudsmen du Canada et d'ailleurs dans le monde à moderniser leur approche. Son allocution intitulée « Fuite de la confrontation » et un essai sur le même thème appelé *Ombuds as Producers of Governance** affirmaient ceci :

> « … le seul moyen de sortir de cette impasse est d'approfondir le processus d'enquête; d'accepter la nécessité de s'attaquer de front aux problèmes révélés par les cas, dans l'intention explicite de découvrir et d'exposer les sources des problèmes, et de devenir l'architecte de meilleurs schémas de gouvernance capables d'éradiquer la cause des difficultés. »

Pour reprendre l'expression du professeur Paquet, il s'agit là d'une « médiation à valeur ajoutée », car l'ombudsman cesse alors de simplement régler les plaintes pour devenir un « architecte de meilleure gouvernance », un rôle dans lequel le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario a non seulement excellé, mais qu'il a aussi contribué à développer en tant que pionnier.

L'une des premières mesures que j'ai prises quand je suis entré en fonction en 2005 a été de créer l'**Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO)** pour mener vite et bien des enquêtes systémiques de grande envergure. Depuis la création de l'EISO, ses enquêtes ont eu des répercussions considérables sur les politiques gouvernementales. Le gouvernement a procédé à une refonte du système d'évaluation foncière ainsi que du système de sécurité des loteries. Le processus de dépistage des maladies chez les nouveau-nés a été révolutionné et on peut dire, sans exagérer, que des vies ont ainsi été sauvées. Des améliorations ont été apportées au système d'indemnisation des victimes d'actes criminels, embourbé dans les retards et plongé dans une culture d'obstruction administrative. L'EISO a aussi révélé les carences de l'Unité des enquêtes spéciales, chargée d'enquêter sur les victimes d'incidents graves mettant en cause la police, et a contribué à instaurer un processus plus rationnel pour valider les honoraires des avocats au criminel payés par la province. Plus récemment, l'EISO s'est penchée sur les problèmes de réglementation et de surveillance des collèges. Actuellement, elle achève une enquête sur l'application des normes de qualité dans les établissements de soins de longue durée.

Le personnel de l'Ombudsman règle des milliers de plaintes chaque année grâce à un processus d'intervention préventive, de diplomatie de la navette et d'enquête efficace.

L'un des éléments qui font la valeur de l'EISO, c'est qu'elle n'agit pas « à la sauvette ». Nous faisons un suivi de chaque enquête de l'EISO. Nous demandons aux organismes gouvernementaux de nous rendre compte des progrès réalisés par eux dans la mise en œuvre de nos recommandations et nous obtenons leur accord en ce sens. Nous faisons un réexamen des progrès qu'ils nous disent avoir réalisés et nous continuons de faire pression sur eux.

> « Le travail systémique que nous avons accompli n'a pas seulement bénéficié à la réputation de notre Bureau, mais à l'ensemble de la province. »

Le travail systémique que nous avons accompli n'a pas seulement bénéficié à la réputation de notre Bureau (comme l'atteste la partie de ce Rapport consacrée à Vos commentaires), mais à l'ensemble de la province. Nos rapports ont fait parler d'eux à l'échelle internationale. Partout au Canada et dans le monde, les ombudsmen et les autres enquêteurs administratifs ont cherché à apprendre les techniques que nous avons conçues pour les enquêtes systémiques. Nous avons formé plus de 100 d'entre eux – en mode de recouvrement complet des coûts – grâce à notre cours annuel de formation « Aiguisez-vous les dents » donné par l'EISO. De plus, j'ai été invité en compagnie de mon personnel de direction à donner des séances de formation dans des pays comme l'Afrique du Sud, Hong Kong et Trinité-et-Tobago. Là encore, tous les frais ont été pris en charge par les pays hôtes, car ceux-ci reconnaissent que notre programme de formation est unique au monde et car ils apprécient la valeur du modèle ontarien d'enquêtes systémiques pour leurs citoyens. Notre travail a fait des émules. Ainsi, un peu partout en Amérique du Nord, diverses juridictions se sont référées à notre rapport sur les loteries pour entamer leurs propres enquêtes, découvrant à leur tour des problèmes monumentaux « d'initiés » – ce qui a déclenché des réformes de sécurité afin de protéger des millions de joueurs de loteries.

Un processus peu coûteux

Sans aucun doute, les enquêtes systémiques de l'EISO ont mené à des améliorations considérables dans la qualité de la gouvernance pour les Ontariens. Autre avantage, nous obtenons un maximum de résultats avec un minimum d'argent. Le modèle de l'ombudsman constitue la méthode la moins coûteuse de règlement des conflits. Il privilégie la rapidité, ainsi que l'absence de formalités et de procédures rigides. Les ombudsmen ne sont pas des gouverneurs, ni en vertu de la loi, ni par convention démocratique. Nous ne pouvons pas ordonner quoi faire à ceux qui gouvernent. Nous devons parvenir à nos buts sans contrainte, en agissant comme la « conscience » d'une institution et en faisant savoir si nous estimons qu'elle agit de manière juste et raisonnable. Pour faire une différence, nous devons avoir raison et nous devons savoir persuader.

En fait, notre incapacité de contraindre contribue à notre efficacité, car le pouvoir de coercition s'accompagne toujours du traditionnel « droit de recours » – avec tous les retards et toutes les complications que ce droit entraîne. Les outils de l'ombudsman, ce ne sont pas les actes de plaidoirie, les décisions arbitrales et les jugements exécutoires d'avocats payés à l'heure et d'arbitres rétribués à la journée, dans des salles à l'atmosphère feutrée. Ce sont la raison, la recherche des faits, les communications au téléphone et les réunions en personne. Contrairement aux dossiers juridiques, nos dossiers ne s'attardent pas dans des classeurs. Nous devons les traiter avec efficience, en minimisant la paperasserie et les formalités. Le vrai rôle de l'ombudsman, c'est de négocier vite et bien le règlement des plaintes, à peu de frais – tant pour les cas individuels que pour les affaires systémiques. Voilà le travail que nous faisons – et que nous faisons bien.

Pour citer une fois de plus le professeur Paquet :

> « L'indépendance, l'accessibilité, la simplicité, la rapidité et le peu de coût du processus de médiation par l'ombudsman, conjugués à ses pouvoirs d'enquête... tous ces éléments rendent ce processus de médiation plus apte à saisir les nouvelles réalités fluides et plus prêt à traiter les problèmes de gouvernance que les processus traditionnels juridiques (plus rigides) et politiques (moins fiables). »

Si le moindre doute subsiste à cet égard, il suffit de comparer une enquête de l'EISO à une enquête publique. Nous accomplissons beaucoup plus, à un coût bien moindre, et avec beaucoup plus de précision. Nous savons exactement comment agir car les schémas des plaintes que nous recevons nous montrent la voie à suivre.

Les économies que nous faisons réaliser

Je comprends bien que certains voudront minimiser la valeur de nos services en évoquant le prix de nos recommandations. C'est vrai, nos recommandations exigent parfois un apport de fonds gouvernementaux. Chaque fois que nous facilitons ou négocions un paiement de prestations pour un plaignant, les fonds viennent du Trésor. Nos enquêtes systémiques ont incité le gouvernement à apporter beaucoup de réformes profondes. Certaines ont permis d'économiser beaucoup d'argent, d'autres ont été neutres sur le plan fiscal et quelques-unes ont coûté cher. Mais en fin de compte, le gouvernement a toujours eu le dernier mot. Le coût de nos recommandations, c'est uniquement ce que le gouvernement veut bien être persuadé de dépenser : s'il choisit de faire ces dépenses, c'est parce qu'il est persuadé de la valeur de nos recommandations.

Les mises à jour présentées dans ce rapport sur plusieurs de nos enquêtes majeures en témoignent. Par exemple, dans *Viser juste*, notre rapport d'enquête de 2006 sur la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), nous avons résisté à de nombreux intervenants qui nous demandaient de recommander l'abandon du système d'évaluation des propriétés en fonction du marché. Nous l'avons fait, car il s'agit là d'une question fiscale qui requiert un jugement politique. Mais le résultat de notre enquête a été que, quand les évaluations ont finalement recommencé l'an dernier, elles ont été effectuées de manière beaucoup plus juste et beaucoup plus transparente pour les propriétaires fonciers.

De même, lors de notre récente enquête sur la gestion du programme de tomographie par émission de positrons (TEP) et sur l'accès des patients à cette technologie, nous savons soigneusement considéré le fait que les dollars consacrés aux soins de santé sont fort précieux. Quant à notre enquête actuelle sur le Réseau local d'intégration des services de santé d'Hamilton Niagara Haldimand Brant, elle ne porte pas sur les dépenses de santé, mais sur le processus de décision et de consultation suivi dans la restructuration des services de santé.

Dans certains cas, des réformes cruciales ont pu être financées quand nous avons montré qu'il existait des fonds gaspillés ou inutilisés. Depuis notre rapport de 2007, *L'art de faire double injure*, sur la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) qui avait longtemps été ignorée et sous-financée, la CIVAC a reçu une allocation de plus de 100 millions $ pour améliorer ses services et pour éliminer ses arriérés considérables de dossiers. Comme notre rapport l'a indiqué, l'argent nécessaire pour aider la CIVAC à régler ses problèmes était disponible et croupissait dans le Fonds de la justice pour les victimes (alimenté par les frais ajoutés aux amendes). Nous avons simplement recommandé que cet argent soit utilisé comme il le devait.

Depuis notre enquête très médiatisée de 2007 sur la Société des loteries et des jeux de l'Ontario (OLG) et notre rapport *Le grand jeu de la confiance*, cette Société a dépensé des centaines de millions de dollars pour améliorer la sécurité et pour mieux protéger le public contre la fraude des « personnes liées à la Société ». Cette année, l'OLG a rendu public un rapport de vérification estimant que les « personnes liées à la Société » avaient empoché près de 200 millions $ de prix au cours des 13 dernières années – soit presque le double de son estimation originale. Certes, on ne connaîtra peut-être jamais l'ampleur réelle de la fraude, mais l'engagement renouvelé de l'OLG à protéger le public donne des résultats – les comportements frauduleux identifiés ont été réprimés en majeure partie, ce qui permet de préserver les dollars non seulement pour les gagnants, mais aussi pour les projets publics financés par les revenus de l'OLG. Actuellement, les revenus des loteries sont en hausse – ce qui indique clairement un regain de confiance du public.

Dans notre rapport de 2005, *Entre marteau et enclume*, nous avons dévoilé une situation déplorable, celle de parents qui avaient des enfants gravement handicapés et qui se trouvaient dans l'impossibilité d'obtenir des fonds pour les faire soigner en établissement, devant alors céder la garde de ces enfants à des sociétés d'aide à l'enfance pour obtenir les soins requis, aux frais de la province. Certes, les enfants obtenaient alors les soins nécessaires, mais le prix moral considérable que les parents

devaient payer était de se déclarer inaptes à s'occuper de leurs enfants. La solution que nous avons recommandée – trouver l'argent en dehors du système de protection de l'enfance pour mettre fin à cette pratique – n'a pas coûté plus cher que le modèle en place, mais elle a épargné aux familles des traumatismes émotionnels indicibles. De plus, le coût des demandes inutiles relativement à la protection des enfants a été économisé. La valeur de cette enquête continue de ressortir : cette année, nous avons réglé plusieurs nouvelles plaintes quant à cette pratique, en faisant un suivi diligent de notre travail antérieur.

En 2008, notre rapport *Le fiasco de l'affaire Wills* s'en est pris directement au gaspillage par le gouvernement en examinant comment la province avait dépensé 1,1 million $ pour payer les frais juridiques énormes d'un meurtrier qui s'était autoproclamé millionnaire et qui s'était démuni de ses actifs pour obtenir l'aide juridique. Ce rapport a non seulement mené à la création de systèmes et de pratiques qui réduiront les risques d'une telle situation à l'avenir, mais a aussi amené le gouvernement à faire des efforts sans précédent pour tenter de récupérer les fonds auprès du meurtrier et auprès de tout avocat qui aurait surfacturé ses prestations.

Souvent, l'argent dépensé en réponse à nos rapports permet des économies à long terme. C'est indéniablement le cas pour le dépistage des maladies chez les nouveau-nés. Bien sûr, le type de dépistage que nous avons recommandé dans notre rapport de 2005, *Le droit d'être impatient*, exige des fonds mais, à long terme, ce dépistage permettra de réduire les coûts des soins de santé. Chaque année, dans le cadre du précédent programme, devenu archaïque, 50 enfants mouraient ou devenaient gravement handicapés, requérant alors des soins médicaux exceptionnels. Toutes ces dépenses seront supprimées. De plus, grâce à une enquête que nous avons présentée dans notre Rapport annuel l'an dernier, des moniteurs de saturation en oxygène ont été fournis aux enfants souffrant de graves problèmes respiratoires, pour usage à domicile. Le coût de ces appareils était de loin inférieur aux économies réalisées en évitant l'hospitalisation de ces enfants. De même, les fonds alloués pour assurer des services de santé mentale pertinents, en temps opportun, aux enfants traumatisés des soldats de la Base des Forces canadiennes à Petawawa, comme nous l'avons recommandé en 2007, permettront de réaliser des économies en services sociaux et en soins de santé à l'avenir.

« Combien de plaintes que nous avons réglées auraient fini en litiges, sans notre intervention? »

En outre, il y a toutes les économies indirectes – par exemple, le coût des litiges que nous évitons en résolvant les conflits de manière informelle, ou en déterminant les domaines systémiques de conflit potentiel et en contribuant à résoudre les problèmes avant qu'ils ne fassent de nouvelles victimes. Chaque affaire qui parvient en cour ou devant un tribunal administratif coûte cher à la province. Combien de plaintes que nous avons réglées auraient fini en litiges, sans notre intervention? L'un des exposés de cas inclus dans ce Rapport décrit comment le Bureau des obligations familiales a dit à une mère de famille qu'elle devrait aller au tribunal pour récupérer l'argent qui lui était dû. Si elle l'avait fait, les frais d'aide juridique et le coût du tribunal auraient grugé une bonne partie des 66 921 $ qui étaient réclamés.

Le secteur très négligé des MUSH

Cette année, à **2 236** reprises, les résidents de l'Ontario nous ont demandé notre aide pour résoudre leurs problèmes avec le secteur MUSH. Le nombre de plaintes et de demandes de renseignements qui nous sont parvenues à propos des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée a doublé. Pourtant, nous avons dû refuser notre aide à la plupart de ces plaignants car nous n'avons pas le pouvoir d'enquêter dans ce secteur. L'Ontario peut faire mieux. Nous pouvons suivre l'exemple d'autres provinces et permettre la surveillance ombudsmanesque du secteur MUSH. Il suffit pour cela que le gouvernement de l'Ontario élargisse le mandat restreint de notre Bureau.

Comme l'explique ce Rapport annuel, quand nous sommes parvenus à nous immiscer dans une affaire pour nous attaquer à l'injustice et à l'inefficacité dans le secteur de la santé et des établissements de soins de longue durée, ou dans celui de la protection de l'enfance, nous n'avons pu le faire qu'en repoussant au maximum les limites de notre juridiction – c'est-à-dire en surveillant le travail de ceux qui surveillent ces secteurs où il nous est interdit de pénétrer. Pour réaliser pleinement notre potentiel, nous devons pouvoir franchir ces limites et aller sur le terrain où le vrai travail reste à faire.

Notre seule percée dans le secteur municipal a trait à l'application de la loi relative aux réunions ouvertes au public – champ de compétence qui s'est ouvert en 2008, après des modifications manquées à la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Je dis « manquées » car la loi manque de cohérence. Certains citoyens peuvent faire appel à la compétence, aux ressources et aux pouvoirs considérables d'enquête de notre Bureau pour examiner leurs plaintes à propos des réunions municipales à huis clos – mais **uniquement** si leur municipalité a décidé de nous confier cette tâche. Tout gouvernement municipal peut opter pour une autre solution et désigner un enquêteur de son choix. Qui d'autre peut choisir ses gardiens du maintien de l'ordre?

Rien d'étonnant alors qu'environ la moitié des municipalités de l'Ontario aient choisi cette voie, tandis que l'autre a désigné mon Bureau ou s'en est remise à lui par défaut pour les enquêtes à ce sujet, menées par notre Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET). Nous avons acquis une expérience considérable dans ce domaine et nous obtenons des résultats bien concrets. Mais les municipalités qui désapprouvent la rigueur avec laquelle nous nous acquittons de cette tâche importante peuvent choisir un chien de compagnie, au lieu d'un vrai chien de garde, et se conformer quand même à la loi. Même quand ils sont nommés dans les meilleures intentions, ces enquêteurs disparates ne peuvent pas mener à une transparence uniforme sur le plan municipal. De plus, on peut difficilement imaginer comment un enquêteur désigné à l'interne aurait pu résister aux tactiques obstructives et aux jeux juridiques auxquels le maire d'Oshawa et son avocat ont eu recours durant l'une de mes enquêtes. Après une année d'existence de cette nouvelle « Sunshine Law » (loi antisecret), le résultat est que ses exigences quant aux « réunions ouvertes au public » n'ont pas la même portée ni la même signification pour toutes les municipalités. C'est complètement insensé.

Quant au reste du secteur MUSH, pensez un peu à ce que nous pourrions accomplir au sujet des hôpitaux maintenant que les dollars alloués aux soins de santé se font si rares et que les inefficiences peuvent causer des décès ou des souffrances abjectes. Ou imaginez encore ce que nous pourrions faire dans le domaine du bien-être de l'enfance, où les administrateurs et les travailleurs bataillent tant bien que mal pour protéger les enfants vulnérables avec des ressources restreintes. Et songez aux établissements de soins de longue durée et à la nécessité de rendre ce système aussi

performant que possible, avec un sens maximum de responsabilisation financière, dans le contexte du vieillissement de notre population. Nous sommes prêts à apporter notre aide et nous gardons l'espoir que la possibilité de le faire nous sera donnée un jour.

Regard sur l'avenir

Année après année, notre Bureau démontre que nous avons mis en place un mécanisme de surveillance de calibre mondial, avec un budget des plus maigres, en employant les méthodes les plus rentables pour parvenir à l'équité et pour renforcer la qualité des services gouvernementaux. Dans les domaines où nous avons un pouvoir de compétence, nous avons prouvé la valeur de notre travail. Nous avons contribué à rendre bien des systèmes non seulement plus justes et plus efficaces, mais aussi moins lourds et moins coûteux, en nous attaquant au gaspillage, à la médiocrité de la performance, à la duplication des services, aux retards et aux inefficiences.

Ce Rapport fait un récit prometteur, alors que les temps sont durs. Il montre non seulement l'immense valeur de la surveillance exercée par l'Ombudsman, mais aussi l'importance critique d'une fonction publique forte et engagée dans son travail. Il relate les expériences réelles de personnes qui se sont tournées vers le gouvernement pour obtenir de l'aide, qui ont été frustrées par sa réponse, mais qui ont finalement retrouvé confiance quand des solutions raisonnables ont été apportées.

La valeur de cette confiance publique est inestimable. Mais c'est le meilleur moyen de mesurer ce à quoi tendent tous ceux d'entre nous qui travaillent au service des Ontariens. C'est un grand privilège pour nous d'avoir tant accompli cette année et nous sommes fiers de nos réalisations. Nous avons l'espoir de partager avec vous bien d'autres expériences de réussite à l'avenir.

15 MAI 2008 : Sue Haslam, chef, Services des enquêtes de l'Ombudsman, prend la parole à la conférence de la Fédération des municipalités du Nord de l'Ontario à Sault Ste. Marie, à propos des enquêtes sur les réunions municipales à huis clos.

Bilan de l'année

Hors juridiction – Nouvelles du secteur MUSH

En dépit des demandes répétées de modernisation du mandat de l'Ombudsman, l'Ontario reste en toute dernière position au Canada quant au pouvoir accordé à l'Ombudsman provincial pour étudier les plaintes sur le secteur **MUSH**. Ce secteur comprend les municipalités, les universités, les conseils scolaires, les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, ainsi que les services de police et les sociétés d'aide à l'enfance.

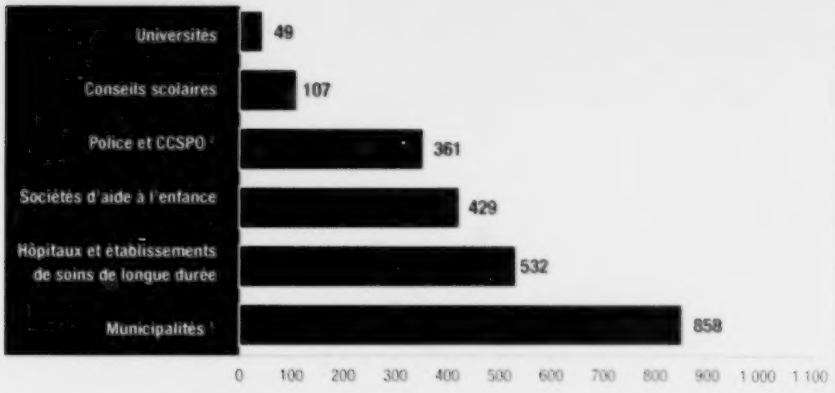
Cette année, notre Bureau a reçu **2 336** plaintes à propos de ces organismes, sur lesquels nous n'avons pas pouvoir d'enquête.

EN RETARD SUR LES AUTRES

Comment le mandat de l'Ombudsman de l'Ontario se compare à celui d'autres dans des secteurs clés de compétence

	Conseils scolaires	Services de protection de l'enfance	Hôpitaux publics	Établissements de soins infirmiers et de soins de longue durée	Municipalités	Examen des plaintes contre la police	Universités
Ontario	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Colombie-Britannique	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Alberta	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Saskatchewan	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Manitoba	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Québec	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Nouveau-Brunswick	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non
Terre-Neuve-et-Labrador	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Nouvelle-Écosse	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Yukon	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES POUR LE SECTEUR MUSH, EXERCICE FINANCIER 2008-2009 TOTAL : 2 336



[1] *À l'exclusion des plaintes et demandes de renseignements reçues à propos des réunions municipales à huis clos.*

[2] *Commission civile des services policiers de l'Ontario*

Hôpitaux et établissements de soins de longue durée

Généralement parlant, les services publics assurés par les organismes du secteur MUSH ont des répercussions profondes sur la vie personnelle des Ontariens, au quotidien. On le voit tout particulièrement dans les **532** plaintes et demandes de renseignements que nous avons reçues cette année à propos des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée, un chiffre qui est le double de celui de l'an dernier.

Ces plaintes comprenaient des allégations que des patients hospitalisés étaient morts de *C difficile* et de grippe de type A en raison d'un contrôle inadéquat des infections et que des résidents d'établissements de soins de longue durée étaient décédés ou avaient gravement été blessés à cause du manque de sécurité. Malheureusement, nous n'avons pas pu apporter d'aide directe à ces plaignants, car l'Ontario reste la seule province au Canada où l'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'enquêter sur les hôpitaux.

> « Laisser le gouvernement faire un travail d'auto-enquête et les hôpitaux faire rapport de leurs activités n'est pas le meilleur moyen de donner réponse à la question troublante des épidémies de *C. difficile* et aux autres problèmes systémiques dans les hôpitaux et les maisons de soins infirmiers. La province ferait bien d'autoriser la surveillance indépendante par le Bureau de l'Ombudsman. »
>
> – *Éditorial du* Toronto Star, *6 juillet 2008*

L'Ombudsman peut uniquement enquêter sur les plaintes concernant un hôpital dans les cas relativement rares où le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a directement pris le contrôle de la gestion de cet hôpital en nommant un superviseur. Au cours de l'année financière qui vient de s'écouler, cinq hôpitaux ont été soumis à un contrôle provincial pour des périodes de longueurs diverses. Alors que nous écrivons ce rapport, trois hôpitaux – Huronia District Hospital, William Osler Health Centre et Quinte Healthcare Corporation – étaient gérés par des superviseurs nommés par le gouvernement et l'Ombudsman pouvait donc accepter les plaintes relatives à ces établissements. La majorité des hôpitaux et tous les établissements de soins de longue durée de la province continuent d'échapper à la surveillance de l'Ombudsman.

Comme de par le passé, plusieurs projets de loi d'initiative parlementaire ont été déposés pour tenter d'étendre le pouvoir d'enquête de l'Ombudsman aux hôpitaux et aux établissements de soins de longue durée. Le 5 juin 2008, le Projet de loi 89, *Loi de 2008 modifiant la Loi sur l'ombudsman (en ce qui a trait aux hôpitaux et aux établissements de soins de longue durée)*, proposé par la députée néo-démocrate France Gélinas, est passé en première lecture. Puis le 20 novembre 2008, le Projet de loi 130, *Loi de 2008 sur les droits des enfants en matière de sécurité et de protection*, qui comprenait des dispositions pour étendre le pouvoir de l'Ombudsman aux hôpitaux, a été déposé par la députée progressiste-conservatrice Lisa MacLeod. Ce projet de loi a été rejeté en seconde lecture le 30 avril 2009.

En raison des préoccupations toutes particulières que suscitent les personnes âgées, un autre projet de loi d'initiative parlementaire, le Projet de loi 102, *Loi de 2008 sur l'ombudsman des personnes âgées*, a été déposé le 25 septembre 2008 par le député libéral Mario Sergio. Ce projet de loi demandait la création d'un bureau séparé d'Ombudsman pour les personnes âgées. Mais quand il a été adopté en deuxième lecture et présenté au Comité permanent des affaires gouvernementales, le 23 octobre 2008, le député qui l'avait déposé et plusieurs membres des deux partis d'opposition ont appuyé une autre option, consistant à étendre le pouvoir de l'Ombudsman de l'Ontario aux plaintes relatives aux personnes âgées.

Débat sur le Projet de loi 102 (Ombudsman des personnes âgées) – *Hansard*, 23 octobre 2008

Mario Sergio (L – York Ouest) : Une recommandation est faite à cette Chambre pour qu'elle donne à l'Ombudsman le pouvoir de traiter également les questions des personnes du troisième âge. J'espère que j'aurai son appui … et que M. Marin, l'Ombudsman de l'Ontario… obtiendra très précisément ce pouvoir.

Cheri DiNovo (NPD – Parkdale-High Park) : Oui, bien sûr, nous voulons la surveillance de l'Ombudsman sur les soins de longue durée. Nous voulons la surveillance de l'Ombudsman sur les hôpitaux. Nous voulons ce qu'il y a de mieux pour les personnes du troisième âge.

Christine Elliott (PC – Whitby-Oshawa) : Tous ceux qui ont commenté la question ici sont d'accord pour reconnaître que l'Ombudsman devrait avoir le pouvoir d'enquêter sur ces types de plaintes et qu'il n'y a aucune raison pour qu'il ne l'ait pas… Alors, il ne fait aucun doute que l'Ombudsman est pleinement capable d'assumer cette responsabilité.

Malheureusement, au lieu de progresser, le pouvoir de l'Ombudsman sur le secteur hospitalier a fait un pas en arrière le 15 décembre 2008, quand la province a cédé la responsabilité du tout dernier établissement psychiatrique géré par elle, à Penetanguishene, à une société fonctionnant comme un hôpital public. De par le passé, notre Bureau avait joué un rôle déterminant dans les améliorations apportées aux conditions de vie des patients ainsi qu'aux politiques et pratiques de l'hôpital, pour le plus grand bien des patients et de leurs familles. Désormais, certains des membres les plus vulnérables de notre société se trouvent privés de leur droit de recours à l'Ombudsman.

En juillet 2008, l'Ombudsman a annoncé la tenue d'une enquête sur la surveillance exercée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur les établissements de soins de longue durée. Cette enquête, qui se poursuit, a donné lieu à des centaines de plaintes. Mais en raison des limites de notre mandat, nous ne pouvons pas enquêter directement sur les établissements de soins de longue durée.*

« Actuellement, notre enquête consiste à enquêter sur l'enquêteur gouvernemental responsable de l'établissement de soins de longue durée. Est-ce que je suis gêné de ne pas pouvoir aller au-delà de ces deux questions? Bien entendu. »

– L'Ombudsman André Marin, en conférence de presse, annonçant la tenue d'une enquête de l'EISO relativement à la surveillance exercée par le gouvernement sur les établissements de soins de longue durée - 16 juillet 2008

Sociétés d'aide à l'enfance

Comme le montre le tableau ci-dessous, notre Bureau continue de recevoir des plaintes à propos des sociétés d'aide à l'enfance (SAE), que nous sommes contraints de rejeter. Durant cette année financière, nous avons reçu en tout **429** plaintes et demandes de renseignements à propos des SAE. Le total de ces plaintes a considérablement augmenté au cours des huit dernières années.

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES À PROPOS DES SAE

Année financière	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005	2003-2004	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Total des plaintes	429	431	609	436	308	297	304	262	283

Ces plaintes ont soulevé toute une gamme de questions et d'allégations, dont les suivantes :

- refus par les SAE d'enquêter sur les allégations de mauvais traitements;
- problèmes des soins aux enfants confiés à la garde des SAE ou placés sous leur supervision;
- problèmes d'appréhension des enfants par les SAE;
- refus des SAE de divulguer des renseignements sur les raisons des appréhensions ou sur les services fournis aux enfants dont elles ont la garde;
- demandes déraisonnables imposées aux parents qui souhaitent avoir accès aux enfants confiés à la garde des SAE;
- allégations d'abus de pouvoir par le personnel des SAE;
- processus de plainte partial et antagoniste;
- allégations de représailles à l'endroit des parents qui ont contesté des décisions des SAE;
- manquement des SAE à aviser les parents en temps opportun quant aux dates de comparution au tribunal.

De plus, beaucoup de plaignants s'estimaient désavantagés face aux SAE étant donné que les frais juridiques sont élevés pour eux en cas de contestation, tandis que les SAE sont représentées par des avocats payés par les deniers publics.

Les changements apportés en 2006 pour revoir le processus interne de plaintes des SAE et pour étendre le mandat de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF) n'ont guère rassuré les personnes qui ont sollicité notre aide. Le pouvoir d'examen des plaintes qu'a cette Commission reste limité. Cette année, nous avons reçu 10 plaintes à propos de la Commission. Les plaignants sont souvent désemparés face aux questions de juridiction et aux règlements de procédure durant le processus de révision suivi par la Commission. Ils sont aussi déconcertés par son incapacité de régler leurs problèmes essentiels.

Lors d'une récente décision de la CRSEF, un de ses membres a évoqué les restrictions du processus actuel de plaintes et a souligné ceci :

> ... la Commission ne participe aucunement à l'évaluation de la valeur intrinsèque des plaintes et il n'y a rien que la Commission puisse infirmer ou annuler dans ce processus. **Les seuls recours fondamentaux de la Commission consistent à réacheminer une plainte en vue d'un examen ultérieur ou de demander à une SAE de fournir par écrit les raisons de sa « décision », c.-à-d. la décision de prendre ou non d'autres mesures à la fin du processus de plainte.**

Ce membre de la Commission a aussi noté que les gens qui remettent en question la conduite des SAE sont sidérés d'apprendre que « l'examen » de la Commission porte uniquement sur les allégations de procédure. Il a souligné qu'un modèle indépendant d'enquête – c.-à-d. par le bureau d'un ombudsman ou par un organisme similaire – avait été rejeté en faveur d'un modèle antagoniste, où « les plaignants ont le fardeau de défendre leurs plaintes au sein de l'organisme même dont ils se plaignent ». Il a ajouté que les plaignants pouvaient se sentir vulnérables dans ces conditions et pouvaient craindre des représailles pour avoir porté plainte.

Cette année encore, des projets de loi d'initiative parlementaire ont été déposés à l'Assemblée législative pour remédier au manque de pouvoir de surveillance de l'Ombudsman sur les services de protection à l'enfance. Le 11 juin 2008, le Projet de loi 93, *Loi de 2008 modifiant la Loi sur l'ombudsman (en ce qui a trait aux Sociétés d'aide à l'enfance)*, déposé par la députée néo-démocrate Andrea Horwath, est passé en première lecture. Le Projet de loi 130, *Loi de 2008 sur les droits des enfants en matière de sécurité et de protection*, comprenait lui aussi des dispositions autorisant la surveillance de l'Ombudsman sur les Sociétés d'aide à l'enfance, mais il a été rejeté en seconde lecture le 30 avril 2009.

> « Rendre des comptes est essentiel et l'Ombudsman de l'Ontario devrait obtenir le pouvoir complet 'absolu' de surveiller les SAE... et d'exiger qu'elles rendent des comptes. »
>
> *– Robert, sur Facebook (Page d'Ombudsman Ontario)*

> « Les SAE prennent des décisions qui influent sur la vie des familles, tout particulièrement sur celle d'enfants innocents, et elles le font en toute impunité. Nous devons exposer ces questions au grand jour et demander des comptes pour nos enfants, si chers et innocents. Écrivez à votre député et demandez-lui d'appuyer le Projet de loi 93. »
>
> *– Randal, sur Facebook (Page d'Ombudsman Ontario)*

De plus, l'Ombudsman a fait des présentations au Comité permanent de la politique sociale alors que celui-ci étudiait le Projet de loi 103, *Loi de 2009 modifiant des lois en ce qui concerne les services à l'enfance et à la famille*, demandant une meilleure protection des communications entre les enfants et notre Bureau. Des modifications ont donc été apportées à cette loi afin que l'Ombudsman et d'autres intervenants spécifiés puissent mieux communiquer avec les jeunes.

Conseils scolaires et universités

Cette année, nous avons reçu **107** plaintes et demandes de renseignements sur les conseils scolaires en Ontario, notamment à propos des questions suivantes : insuffisance de la sécurité dans les écoles, soutien inadéquat pour les enfants handicapés, violence dans les salles de classe. Comme dans le cas des hôpitaux, l'Ombudsman n'a le droit d'enquêter sur les plaintes à propos d'un conseil scolaire que si la province a pris le contrôle de celui-ci. Autrement, notre Bureau doit rejeter ces plaintes.

Le 4 juin 2008, au beau milieu de plusieurs scandales publics, le Conseil scolaire de district catholique de Toronto a été placé sous la direction d'un superviseur nommé par le ministère de l'Éducation. Cette prise de contrôle a résulté de la découverte de dépenses inappropriées faites par des conseillers scolaires et de l'incapacité du Conseil à équilibrer son budget. Les autres conseils scolaires de la province continuent d'échapper à la surveillance de l'Ombudsman.

> « Dans cinq autres provinces, l'ombudsman provincial offre un recours de force partie aux parents en cas de conflits avec un conseil scolaire. L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a proposé que le mandat de son bureau devrait être élargi pour assurer une plus grande protection au public. »
>
> *Christina Buczek, lettre au rédacteur, Toronto Sun, 11 novembre 2008*

Pour remédier à cette situation, le Projet de loi 130 d'initiative parlementaire, *Loi de 2008 sur les droits des enfants en matière de sécurité et de protection*, a demandé que le pouvoir de l'Ombudsman s'étende à tous les conseils scolaires, de même qu'aux services de protection de l'enfance. Mais il a été rejeté en seconde lecture le 30 avril 2009.

En ce qui concerne les établissements d'enseignement supérieur, l'Ombudsman peut traiter les plaintes sur les collèges communautaires de l'Ontario, mais pas celles sur les universités. Cette année, ce sont **49** plaintes et demandes de renseignements à propos des universités que nous n'avons pas eu le droit de considérer.

Police

Le Bureau de l'Ombudsman continue de recevoir beaucoup de plaintes à propos de la conduite des policiers et à propos du processus d'examen des plaintes déposées par le public relativement aux services de police. Nous ne sommes pas en droit de considérer ces plaintes.

Cette année, nous avons reçu **361** plaintes et demandes de renseignements sur la conduite des policiers municipaux et provinciaux, ainsi que sur le processus d'examen de la Commission des services policiers de l'Ontario. En mai 2008, la province a nommé un directeur du nouveau système indépendant d'examen de la police de l'Ontario. Mais alors que nous rédigeons ce rapport, le bureau du directeur n'a toujours pas ouvert ses portes.

La Commission des services policiers de l'Ontario et le nouveau bureau du directeur du système indépendant d'examen de la police de l'Ontario sont tous deux des organismes provinciaux gouvernementaux. Cependant, tous deux sont légalement exclus du pouvoir de compétence de l'Ombudsman – exclusion qui maintient en place un obstacle archaïque et aberrant à la surveillance d'un ombudsman indépendant sur les plaintes relatives à la conduite des policiers.

Municipalités

Les décisions des gouvernements municipaux touchent directement les citoyens. Rien de surprenant alors que la majorité des plaintes qui nous sont parvenues à propos du secteur MUSH aient porté sur la conduite des municipalités. Cette année, l'Ombudsman a reçu **858** plaintes et demandes de renseignements à propos des municipalités. Ces plaintes portaient sur de multiples problèmes, qui ont tous échappé à notre examen.

En 2007, la Ville de Toronto a dû nommer son propre Ombudsman, en vertu de la loi. Mais il a fallu presque deux ans à la ville pour combler ce poste et le nouveau bureau de l'Ombudsman n'a commencé à accepter des plaintes qu'en avril 2009. Toutes les autres municipalités de l'Ontario peuvent nommer leur propre ombudsman, mais à notre connaissance, aucune d'elles ne l'a fait jusqu'à présent. Les citoyens de la plus grande partie de la province se trouvent donc privés d'un mécanisme indépendant et efficace de dépôt et de traitement des plaintes pour les questions locales qui ont des répercussions sur leur vie quotidienne.

Bien que l'Ombudsman de l'Ontario n'ait généralement pas le pouvoir d'enquêter sur les plaintes à propos des municipalités, son mandat a été élargi le 1er janvier 2008 pour inclure les enquêtes à propos des plaintes sur les municipalités qui ne respectent pas leurs obligations de réunions ouvertes au public conformément à la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Les plaintes et les demandes de renseignements sur les réunions à huis clos qui nous sont adressées vont à notre Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public, ou OMLET (acronyme anglais). Cette année, notre Bureau a examiné **127** plaintes et demandes de renseignements à propos des réunions municipales. On en trouvera le résumé à la partie consacrée à OMLET dans ce rapport.

Aperçu des Opérations

Cette année, à notre grande fierté, nous avons traité **16 742** plaintes et demandes de renseignements, avec efficacité et en temps opportun, la majorité des cas étant réglés en trois semaines ou moins.

Des exemples de cas particuliers résolus avec succès sont donnés dans ce rapport, à la partie intitulée Exposés de cas. Nous avons continué de dépister et d'examiner les problèmes systémiques au sein de l'administration gouvernementale, notamment dans les domaines des soins de santé, des normes d'emploi, de l'environnement, des richesses naturelles et de l'exécution des ordonnances de pension alimentaire pour enfants et conjoints.

À un haut niveau de direction, nos gestionnaires rencontrent chaque trimestre les responsables des organisations qui comptent parmi les principales sources de plaintes – dont le ministère des Services correctionnels, le Bureau des obligations familiales, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et la Société d'évaluation foncière des municipalités – afin de travailler proactivement sur les tendances de plaintes et les questions émergentes.

En ce qui concerne les **services correctionnels**, nous continuons de concentrer nos efforts sur les graves questions de santé et de sécurité dans les prisons provinciales, tout en veillant à ce que le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels s'acquitte pleinement de ses obligations de traitement des plaintes à l'interne. Les autres questions actuellement à l'étude sont notamment les suivantes : traitement des demandes d'appel faites par les détenus relativement aux mesures disciplinaires internes ayant des conséquences sur les réductions méritées de peine, réactions des établissements de détention aux plaintes sur les agressions entre détenus et recours à la force par les agents des services correctionnels.

Les réunions trimestrielles avec le **Bureau des obligations familiales** ont surtout porté sur les moyens par lesquels il pourrait mieux s'acquitter de ses obligations et obtenir l'exécution des ordonnances de pension alimentaire pour enfants et conjoints, notamment en accélérant le processus des mandats d'envoi sous garde quand les débiteurs sont en retard dans leurs paiements et ne respectent pas les ordonnances des tribunaux, en améliorant les moyens de retenues sur les pensions des mauvais payeurs et en resserrant le processus d'enregistrement et d'exécution des droits de rétention sur leur propriété.

Nos discussions avec les responsables du **Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées** ont porté entre autres sur les tendances des plaintes, sur l'étude ministérielle de l'allocation spéciale pour régime diététique, ainsi que sur les changements imminents aux programmes et aux règlements d'aide sociale. Nous avons également examiné les plaintes à propos de la durée du processus d'appel au Tribunal de l'aide sociale. Cette année, nous avons reçu 16 plaintes à propos de retards allant jusqu'à 13 mois. Nous sommes directement en rapport avec le Tribunal à ce sujet et nous suivons de près ses efforts pour réduire les retards.

En plus de son travail quotidien, le Bureau de l'Ombudsman reçoit régulièrement des demandes de conseil et de consultation provenant d'organismes gouvernementaux et de diverses organisations, ici au Canada et à l'étranger. Cette année, nous avons notamment reçu des demandes de l'Ombudsman de la Ville de Toronto, de l'Ombudsman fédéral des contribuables et du Commissaire aux services en français de l'Ontario.

Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET)

Loi sur la transparence administrative en Ontario

La *Loi de 2001 sur les municipalités* exige que les municipalités tiennent les réunions de leurs conseils et de leurs comités en public, à quelques strictes exceptions près. Depuis le 1er janvier 2008, l'Ombudsman a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes publiques à propos des réunions municipales à huis clos dans toutes les municipalités qui n'ont pas désigné leur propre enquêteur.

L'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public – ou OMLET, de son acronyme anglais – a été créée par l'Ombudsman durant l'été 2008. Elle se dédie aux enquêtes sur les plaintes concernant les réunions à huis clos et à la sensibilisation du public et des municipalités quant aux obligations de tenir des réunions ouvertes.

Nous avons reçu **127** plaintes et demandes de renseignements cette année relativement aux dispositions de la *Loi sur les municipalités* qui portent sur les réunions ouvertes au public, également appelées « Sunshine Law » (ou loi antisecret). L'Ombudsman a eu le pouvoir de traiter **77** de ces plaintes et demandes de renseignements, mais il a dû renvoyer les 50 autres aux enquêteurs nommés par diverses municipalités. La majorité d'entre elles ont été rapidement réglées.

L'obligation d'ouvrir les réunions municipales au public existe en Ontario depuis 1866 et a elle été élargie en 1995. Mais beaucoup de municipalités connaissent mal les complexités des dispositions à ce sujet. Très souvent, le manquement aux obligations sur les réunions ouvertes au public résulte non pas d'une volonté de mal faire de la part des responsables municipaux, mais simplement de leur manque de connaissances.

C'est pourquoi l'un des objectifs d'OMLET est d'éduquer les municipalités à propos de leurs obligations et d'informer les citoyens de leurs droits en ce qui concerne les réunions ouvertes au public. En novembre 2008, notre Bureau a publié le *Guide des réunions ouvertes au public – Loi sur la transparence administrative en Ontario*, qui offre des conseils utiles aux responsables municipaux et donne des renseignements sur la loi et les enquêtes. Déjà, nous avons distribué quelque 3 500 exemplaires de ce Guide, que nous avons fait parvenir à chaque conseiller municipal, à chaque secrétaire de mairie ainsi qu'à des centaines de dirigeants municipaux partout en Ontario – que les municipalités aient désigné ou non l'Ombudsman comme leur enquêteur (les services de l'Ombudsman étant gratuits pour elles). Ce Guide est aussi mis à la disposition du public. On le trouve sur notre site Web, avec tous les rapports de l'Ombudsman sur les enquêtes concernant les réunions à huis clos.

Le personnel d'OMLET a assisté à diverses conférences municipales partout dans la province pour donner des renseignements sur la loi relative aux réunions ouvertes au public et sur le rôle joué par l'Ombudsman dans l'application de cette loi.

Alors que nous rédigeons ce rapport, l'Ombudsman est l'enquêteur de **188** municipalités pour les réunions ouvertes au public, les autres municipalités de la province ayant choisi de désigner leur propre enquêteur. Cet ensemble disparate d'enquêteurs fait ressortir l'une des faiblesses du système actuel d'application de la loi : il n'existe pas de norme uniforme pour les enquêtes et des différences sont apparues dans la manière dont les enquêteurs perçoivent et appliquent leur pouvoir et les dispositions de la loi. Actuellement, si une municipalité n'est pas d'accord avec l'approche adoptée par son enquêteur, elle peut tout simplement en engager un autre. C'est ce qui est arrivé à la suite de l'enquête menée par l'Ombudsman sur une plainte concernant une réunion à huis clos dans le Canton d'Emo (on trouvera ci-après un résumé de cette affaire).

Par contre, plusieurs municipalités ont décidé de mettre fin aux contrats qu'elles avaient conclus avec leur propre enquêteur et de faire appel aux services de notre Bureau pour enquêter sur les plaintes relatives à leurs réunions à huis clos. C'est le cas de la Cité de Clarence-Rockland, de la Municipalité régionale de Niagara, de la Ville de Petrolia et de la Ville d'Ajax. À Ajax, le personnel municipal a préparé un rapport pour le conseil municipal comparant les résultats antérieurs des services d'enquête payants fournis aux municipalités par Local Authority Services Ltd. (LAS – filiale de l'Association des municipalités de l'Ontario) et ceux des services assurés gratuitement par notre Bureau. Le rapport a conclu que « toutes les enquêtes ont jusqu'alors été menées de manière juste et équitable, peu importe qui était l'enquêteur responsable » et a estimé que les recommandations de LAS et de l'Ombudsman étaient « raisonnables et cohérentes » et « avaient été faites avec pertinence et rapidité ».

Le rapport a recommandé qu'Ajax fasse appel aux services de l'Ombudsman à compter du 31 août 2009 : « Après un examen d'une année sur l'approche suivie par l'Ombudsman dans ses enquêtes sur les réunions à huis clos, le personnel a conclu que ses recommandations avaient été faites de bonne foi et s'appliquaient au contexte municipal », a déclaré le rapport. Ses auteurs ont ajouté que le personnel avait été impressionné par « l'abondance de matériel éducatif » conçu par notre Bureau, matériel « à la fois applicable et utile aux municipalités ».

En outre, les auteurs ont cité les efforts de médiation et d'intervention préventive de l'Ombudsman, disant qu'ils traduisaient une volonté « d'apporter des changements positifs, en perturbant au minimum la municipalité ».

Quand l'Ombudsman détermine qu'une municipalité a violé la loi antisecret, il peut émettre un rapport que la municipalité doit rendre public. Mais de nombreux cas sont réglés de manière informelle, sans besoin de rapport public. On trouvera ci-après les détails des principaux cas traités par OMLET en 2008-2009.

Sommaire des enquêtes closes par OMLET en 2008-2009

Ville de Lakeshore

Nous avons reçu une plainte nous disant que les conseillers de la Ville de Lakeshore s'étaient réunis à huis clos, contrairement à la règle, et avaient discuté la hausse de leurs salaires en janvier 2008. Ils avaient voté à ce sujet en réunion ouverte au public par la suite, en mars 2008. Le personnel d'OMLET a communiqué avec les responsables municipaux à propos de cette plainte et ceux-ci ont pleinement collaboré au processus de résolution. Le 10 mars 2009, le conseil municipal de Lakeshore a présenté ses excuses au public pour avoir discuté cette question à huis clos et a remercié le plaignant d'avoir porté le problème à l'attention de notre Bureau. Le conseil municipal s'est aussi engagé à inscrire désormais de telles questions à l'ordre du jour et à les discuter en réunion publique. Comme la municipalité a reconnu ses obligations et s'est clairement engagée à agir dans un esprit d'ouverture et de transparence à l'avenir, notre Bureau n'a pas jugé utile d'entreprendre une enquête officielle.

Municipalité régionale de Niagara

La réunion à huis clos de cette municipalité le 20 mars 2008 a fait l'objet de deux plaintes à notre Bureau. La réunion s'était tenue à huis clos afin que le conseil puisse discuter l'achat et la rénovation d'une propriété pour le quartier général de la police régionale.

Le personnel d'OMLET a demandé des renseignements à ce sujet à la municipalité, mais n'a pas mené une enquête complète. Il a déterminé que la nature de la question examinée était telle que la réunion s'était légalement tenue à huis clos. Mais l'énoncé de la résolution du conseil pour aller en huis clos était générique et n'indiquait aucunement au public ce qui allait être débattu derrière des portes fermées.

L'Ombudsman a suggéré à la municipalité d'émettre des avis de réunion plus informatifs à l'avenir. La municipalité a accepté de le faire et le dossier a été clos, sans besoin de rapport public. Cependant, l'affaire a été rendue publique car il se trouvait que le plaignant était le journal local, le *St. Catharines Standard*. Bien que l'Ombudsman n'ait pas procédé à une enquête complète, la municipalité s'est engagée à faire preuve de plus de transparence et le public en a donc été informé. Dans l'éditorial du 16 septembre 2008, le journal a déclaré :

> **« Il est encourageant de voir la Région de Niagara prendre des mesures en vue d'une plus grande transparence dans ses discussions à huis clos. Il lui a peut-être fallu certaines suggestions du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario pour le faire, mais au moins il y a du progrès... Les conseils devraient se souvenir que, même si la *Loi sur les municipalités* dit qu'une question peut être discutée en privé, ceci ne signifie pas qu'elle doit l'être. »**

Canton d'Emo

Malheureusement, la surveillance sur les réunions municipales ouvertes au public provoque encore une résistance chez certains – et tous les responsables municipaux ne voient pas le processus de plaintes comme une occasion d'amélioration et de mise en place de pratiques exemplaires. Un parfait exemple de cette attitude négative a été donné cette année par le Canton d'Emo.

Nous avons reçu une plainte nous disant qu'après sa réunion publique ordinaire du 8 avril 2008, le conseil d'Emo s'était réuni secrètement avec les représentants d'une entreprise qui voulait construire un abattoir controversé dans la municipalité. Les soupçons sont nés du fait que, après avoir fermé ses portes pour discuter une « question personnelle » à la fin de sa réunion publique ordinaire, le conseil avait en fait débattu l'achat potentiel du terrain de cette entreprise au cas où le projet d'abattoir échouerait. Le public n'a aucunement été avisé que la question serait discutée à huis clos. Ensuite, le conseil était revenu en réunion ouverte au public et – en l'absence du public, qui était parti – il avait voté en faveur de l'achat potentiel du terrain.

Pour empirer la situation, le conseil d'Emo s'est réuni de nouveau le 22 avril 2008 et a tenu une **autre** réunion à huis clos contrairement à la règle, pour tenter de rectifier rétroactivement le procès-verbal du 8 avril 2008 et pour modifier la résolution autorisant la séance à huis clos d'alors.

Les responsables municipaux d'Emo n'ont pas collaboré à notre enquête, que le maire a qualifiée de « gaspillage de temps » potentiel. Puis, bien que tous les services d'enquête de l'Ombudsman soient gratuits, le conseil d'Emo a adopté une résolution le 8 juillet 2008 en vue d'exiger un droit de 500 $ des personnes qui se plaignaient à notre Bureau – droit uniquement remboursable si la plainte déposée s'avérait valide.

L'enquête de l'Ombudsman n'a pas conclu que le conseil d'Emo s'était réuni en secret avec l'entreprise, comme le disait l'allégation. Toutefois, elle a démontré que le conseil avait enfreint à de multiples reprises les dispositions sur les réunions ouvertes au public, montrant par là une culture du secret que la « Sunshine Law » a pour but d'éradiquer. Dans son rapport, *Gouverner la municipalité dans la furtivité*, l'Ombudsman a fait six recommandations pour aider Emo à respecter la loi et à adopter des pratiques exemplaires. Il a aussi incité Emo à immédiatement annuler le droit de plainte de 500 $, soulignant que ce droit constituait une mesure de rétorsion et « une entorse flagrante à la loi ». (Les plaintes sont confidentielles et peuvent être déposées directement à notre Bureau, sans passer par la municipalité.)

Le conseil d'Emo a non seulement fait vivement objection au rapport de l'Ombudsman et a rejeté ses recommandations mais, apparemment en guise de représailles, il a aussi voté pour engager son propre enquêteur sur les réunions ouvertes au public afin de remplacer l'Ombudsman.

« Le comportement du conseil d'Emo résultait au mieux de l'ignorance fondamentale de l'objectif des exigences sur les réunions ouvertes au public et de leur application... Mais au pire, il semblerait que ce comportement découle d'une tentative mal avisée et délibérée de faire fi de la loi, de la part du conseil, et de la manipuler à ses propres fins. »

- L'Ombudsman André Marin, dans son rapport sur la réunion à huis clos du conseil d'Emo

Canton de Nipissing

La plupart des municipalités avec lesquelles nous avons traité cette année ont été disposées à coopérer pleinement avec notre Bureau. Tel a été le cas quand nous avons enquêté sur une plainte à propos d'une réunion spéciale du conseil du Canton de Nipissing en avril 2008. Cette « réunion » avait pris la forme d'une série d'appels téléphoniques passés par le maire aux conseillers, leur demandant d'approuver une facture pour un nouveau camion de pompiers. Cette question aurait dû être considérée en réunion publique ordinaire.

L'Ombudsman a toutefois déterminé dans son enquête que le conseil était motivé par le besoin urgent d'approuver cette facture rapidement et qu'il avait agi de bonne foi. Pour garantir que les dispositions sur les réunions ouvertes au public soient respectées à l'avenir, l'Ombudsman a recommandé que le conseil cesse immédiatement sa pratique de tenir des réunions « téléphoniques ». Le conseil de Nipissing a accepté ces recommandations et le maire a dit publiquement qu'il appréciait le rôle de surveillance joué par l'Ombudsman dans ce domaine.

Canton de Baldwin

De même, le conseil du Canton de Baldwin a rapidement accepté et appliqué les recommandations de l'Ombudsman qui avait découvert plusieurs irrégularités de procédure relativement à une réunion à huis clos du conseil, qui s'était tenue en juillet 2008. Dans ce cas, la résolution adoptée par le conseil pour autoriser la tenue d'une réunion à huis clos était problématique. De plus, contrairement à la règle, le conseil avait considéré alors une question sur laquelle il s'était prononcé par un vote et le procès-verbal de la réunion à huis clos était incomplet. Les erreurs de la municipalité résultaient en grande partie de problèmes relatifs à son règlement procédural. À la suite du rapport de l'Ombudsman, *Dans la lumière*, le conseil a promptement accepté de remédier aux problèmes décelés.

Ville d'Oshawa

La plus récente des neuf exceptions strictes à la règle générale exigeant que les réunions municipales se tiennent toujours en public est celle qui – depuis 2007 – permet de tenir des réunions à huis clos pour des raisons « d'éducation et de formation ». Ce nouvel aspect de la loi antisecret a fait l'objet d'une plainte à l'Ombudsman relativement à une réunion tenue à huis clos en mai 2008 par le Comité des services de développement d'Oshawa dans un objectif « d'éducation », mais durant laquelle les conseillers avaient entendu une présentation faite par une entreprise locale.

L'Ombudsman a conclu que le comité avait omis de faire paraître une résolution publique autorisant la réunion et que, bien que cette réunion puisse en partie être qualifiée « d'éducationnelle », les présentateurs avaient fait de l'influençage quand ils avaient commencé à discuter les plans d'aménagement futurs de leur entreprise et une réimplantation éventuelle en fonction des plans de zonage proposés par la municipalité.

Certes, les membres du comité n'avaient pas discuté cet aspect de la présentation, mais ils n'avaient aucunement tenté d'empêcher les présentateurs d'en parler. L'Ombudsman a conclu qu'il incombait au comité de ne pas rester passif et que, par son silence, ce dernier avait permis une présentation outrepassant les limites admissibles. **« C'est très précisément le type de conduite que les municipalités devraient scrupuleusement éviter en réunion à huis clos »**, a dit l'Ombudsman dans son rapport, *L'ABC de l'éducation et de la formation*, en mars 2009. Ses recommandations ont eu pour objectif de garantir que la Ville respecte désormais ses obligations juridiques et suive les pratiques exemplaires pour la tenue de ses réunions.

La Ville a coopéré à l'enquête mais le maire s'est dit en désaccord avec certaines conclusions et recommandations de l'Ombudsman. De plus, le maire et l'avocat de la Ville n'ont pas respecté les instructions de confidentialité des documents données par l'Ombudsman et ont refusé de lui rendre une copie de son rapport préliminaire confidentiel. Après plusieurs vaines tentatives pour persuader les dirigeants municipaux de rendre toutes les copies faites par eux de ce document qui étaient en leur possession, l'Ombudsman a lancé une enquête de suivi sur le manquement apparent de coopération de la Ville – enquête qui a été menée par l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO).

Le rapport d'enquête de l'Ombudsman, intitulé *Piratage de notre propriété*, a été déposé à l'Assemblée législative le 27 avril 2009. Dans ce rapport, l'Ombudsman a conclu que la conduite de la Ville était contraire à la loi et mal fondée – et constituait l'un des pires exemples de non-conformité jamais rencontrés par son Bureau.

« Depuis plus de 30 ans, les autorités gouvernementales suivent une tradition de coopération et de conformité avec le Bureau de l'Ombudsman. Mécontents du rapport que nous avons émis en réponse à une plainte sur une réunion à huis clos, les représentants de la Ville d'Oshawa ont rompu cette tradition », a déclaré M. Marin. Et d'ajouter : « Il nous serait impossible de faire notre travail de grande valeur pour les Ontariens si les autorités gouvernementales optaient pour les jeux d'avocats et pour la résistance auxquels nous nous sommes heurtés dans cette affaire. Nous ne pouvons pas laisser cela se produire. »

La Ville a rejeté les conclusions et les recommandations de l'Ombudsman et a continué de refuser de lui rendre son document confidentiel. Elle a émis une réponse, qui a été jointe au rapport.

L'Ombudsman a souligné que les municipalités qui retiennent les services de son Bureau pour les plaintes relatives aux réunions à huis clos doivent respecter le fait qu'il est un officier indépendant de l'Assemblée législative. **« Les municipalités ne peuvent pas choisir la crédibilité et le sceau d'autonomie de notre Bureau, puis essayer de tirer les ficelles. Elles ne peuvent pas avoir les deux »**, a-t-il déclaré, en soulignant que, si la Ville voulait « un chien de compagnie plutôt qu'un chien de garde », elle était libre d'engager un enquêteur de son choix.

Canton d'Enniskillen

Une réunion à huis clos, tenue le 10 septembre 2008 par le conseil du Canton d'Enniskillen, a déclenché une plainte à l'Ombudsman. Le personnel d'OMLET a déterminé que, durant cette séance à huis clos, le conseil avait considéré une question relative à la proposition d'achat d'un terrain, ce qu'il était en droit de faire en l'absence du public. Toutefois, l'enquête a conclu que la résolution autorisant la tenue du huis clos était vague et incomplète et que le conseil avait discuté alors d'autres sujets qui ne pouvaient pas légalement être étudiés à huis clos. Dans son rapport, *Plus d'ouverture sur les réunions à huis clos*, l'Ombudsman a fait quatre recommandations pour aider le conseil à s'acquitter désormais de ses obligations en vertu de la loi sur les réunions ouvertes au public.

Réunions municipales 101 : Ne pas opter pour « non » veut dire « oui » aux conditions – L'intransigeance d'Oshawa invite à la prudence

Partout dans le monde, les ombudsmen – y compris le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario – comptent sur un principe historiquement respecté pour les aider à faire preuve de persuasion morale dans le règlement des causes. Une fois une enquête terminée, un ombudsman prépare un rapport préliminaire et sollicite l'opinion de l'organisme soumis à enquête. Les organismes peuvent souhaiter modifier une conclusion ou une recommandation. Parfois, la question est complètement résolue à ce stade, à la suite d'un accord mutuel entre le Bureau de l'Ombudsman et cet organisme. La publication d'un rapport officiel devient alors redondante.

Cette étape du processus relève de la diplomatie de la navette couramment utilisée dans le travail d'un ombudsman. Pour que les communications entre les deux parties restent franches et ouvertes, il est essentiel de maintenir alors la confidentialité. C'est pourquoi la *Loi sur l'ombudsman* prescrit que les enquêtes doivent se tenir « en privé ». Pour respecter les obligations juridiques stipulées par cette Loi, le rapport préliminaire de l'Ombudsman est communiqué sous réserve de conditions très strictes : le rapport est privilégié et tous les exemplaires doivent être renvoyés au Bureau de l'Ombudsman dans un délai donné.

Depuis des années maintenant, cette pratique est respectée par tous les ministères, organismes, conseils et commissions du gouvernement de l'Ontario. Mais le nouveau pouvoir qu'a le Bureau de l'Ombudsman de veiller à l'application de la réglementation sur les réunions municipales à portes ouvertes a mené à certains malentendus. Dans l'enquête de l'Ombudsman sur la réunion à huis clos d'un comité municipal de la Ville d'Oshawa en mai 2008, cette Ville a fait preuve d'une créativité juridique sans précédent.

Oshawa est l'une des 188 municipalités qui ont choisi le Bureau de l'Ombudsman pour enquêter sur les plaintes à propos des réunions municipales à huis clos. Bien qu'ayant accepté le rapport préliminaire de l'Ombudsman dans les conditions indiquées ci-dessus, le maire d'Oshawa a fait copier et distribuer le rapport à l'interne – et l'avocat de la Ville a maintenu qu'Oshawa avait l'obligation légale de conserver les copies non autorisées, conformément aux lois provinciales sur la protection de la vie privée.

Cet événement présente au moins deux aspects fort troublants. Premièrement, les organismes soumis à la surveillance indépendante de l'Ombudsman devraient respecter leurs obligations juridiques et coopérer avec son Bureau. Quand une ville accepte un rapport privilégié puis manque complètement à ses obligations, elle mine l'autorité et la surveillance autonome de notre Bureau.

Deuxièmement, les municipalités devraient éviter les manoeuvres fallacieuses qui prennent du temps et beaucoup d'argent en arguments juridiques et qui ont pour seul objectif de saper le travail de l'Ombudsman. Dans le cas d'Oshawa, les tactiques utilisées pour retarder ce travail ont contraint le Bureau de l'Ombudsman à obtenir l'opinion de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario, qui a déclaré cette évidence : les municipalités ne sont **pas** tenues de conserver un exemplaire du rapport préliminaire de l'Ombudsman pour respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.

Communications et Liaison

Le Bureau de l'Ombudsman dépend des communications bidirectionnelles avec le public pour s'assurer que celui-ci a accès à ses services et pour faire connaître les progrès de ses activités. En 2008-2009, l'Ombudsman a renforcé ses moyens de communication grâce à de multiples formes de nouveaux médias et de médias traditionnels, ainsi que par des activités personnelles de liaison avec la communauté. Les nouvelles publiées sur les enquêtes de l'Ombudsman continuent de parvenir à des millions de gens en Ontario et ailleurs. De plus, nous avons reconfiguré notre site Web et nous avons fait des percées dans le domaine des médias sociaux, en rapide évolution. Enfin, l'Ombudsman et divers membres de son personnel ont assisté à de nombreux événements publics.

Couverture de presse

Globalement, la presse a consacré plus de **1 100** articles à l'Ombudsman, du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, ce qui représente un public cumulé de près de **78 millions** de personnes. La valeur publicitaire totale estimée de ces articles (calculée par FPinfomart à partir des tarifs de publicité des journaux et de la longueur et de la place des articles) était de **1,9 million $**. De plus, **675** reportages ont été consacrés à l'Ombudsman à la radio et à la télévision.

En général, la couverture des médias est restée concentrée en Ontario et a surtout porté sur l'annonce des nouvelles enquêtes ou sur la publication des rapports spéciaux. Ainsi, l'annonce de l'enquête de l'Ombudsman sur la surveillance exercée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur les établissements de soins de longue durée (juillet 2008) a suscité **154** articles dans la presse écrite, soit un public cumulé de **11,6 millions** de personnes et une valeur publicitaire estimée à **290 000 $**.

En outre, l'Ombudsman a participé à divers événements publics et a rencontré des groupes d'intérêt et des médias dans trois autres provinces – au Québec, au Manitoba et en Colombie-Britannique – pour parler de la nécessité d'une surveillance indépendante sur les services de police et pour déterminer comment les autres provinces peuvent bénéficier du modèle de l'Ontario. Ce sujet a grandement retenu l'attention de la presse régionale et nationale. L'Ombudsman a aussi fait parler de lui dans les médias quand il a reçu le Prix d'excellence Tom Marshall, de l'Association du Barreau de l'Ontario, remis en droit du secteur public. M. Marin a également été désigné comme « l'une des trois grandes vedettes de l'actualité en 2008 » par le *Law Times*.

Site Web, bulletin électronique et médias sociaux

Le site Web de l'Ombudsman a été reconfiguré en juin 2008 et de nouveaux éléments y ont été progressivement ajoutés, entre autres des fils RSS, des fichiers audio, des « sujets chauds », des formulaires de plainte actualisés, une galerie de photos et des liens aux médias sociaux. Le site Web renferme aussi en archives tous les rapports, discours et communiqués de presse de notre Bureau et donne des renseignements essentiels sur nos services.

Pour garder bien informé de nos activités un public de plus en plus grand, nous avons lancé en juin 2008 un bulletin électronique qui paraît tous les deux mois – *Le chien de garde*. Au 31 mars 2009, ce bulletin comptait plus de **400** abonnés et chaque numéro était distribué à plus de **2 500** lecteurs.

L'Ombudsman s'est aussi créé un profil sur les sites de médias sociaux **Facebook** et **Twitter**, où les membres du public peuvent interagir directement avec notre Bureau et avec l'Ombudsman pour discuter des sujets qui les intéressent. Alors que nous rédigeons ce rapport, la page d'Ombudsman Ontario sur Facebook comptait **327** fans, tandis qu'Ont_Ombudsman avait **850** suiveurs sur Twitter. L'Ombudsman s'occupe personnellement de Twitter, envoyant des messages et des réponses très divers chaque jour. Notre Bureau cherche activement à tirer mieux parti des médias sociaux pour communiquer avec le public, la presse et les intervenants. Il adhère fortment aux efforts en ligne de « transparence au gouvernement ».

Liaison

L'Ombudsman a prononcé plusieurs discours cette année, entre autres à la faculté de droit de l'Université Western Ontario à London et à celle de l'Université de Windsor. Les hauts dirigeants du Bureau de l'Ombudsman ont pris la parole lors d'événements parrainés par l'Association du Barreau de l'Ontario et à l'occasion de conférences municipales régionales. De plus, le personnel de l'Ombudsman a participé à de multiples événements communautaires. Comme les années précédentes, plusieurs délégations d'outre-mer et divers organismes de surveillance canadiens et américains ont visité notre Bureau pour en apprendre plus sur nos opérations. Cette année, nos visiteurs sont notamment venus de l'Éthiopie, du Royaume-Uni et des Îles Caïmans.

19 FÉVRIER 2009 : Le personnel de l'Ombudsman a représenté son Bureau lors de la Journée du droit organisée par la Ville de Toronto à Yorkgate Mall, l'un des nombreux événements de liaison avec la communauté au cours de l'année.

14 JANVIER 2009 : L'Ombudsman André Marin parle de la nécessité d'une surveillance civile forte sur la police lors d'un forum public organisé par la Southern Chiefs' Organization du Manitoba, à Winnipeg.

27 AVRIL 2009 : Tom Marshall, c.r., à gauche, remet à André Marin le Prix d'excellence Tom Marshall 2009 de l'Association du Barreau de l'Ontario, rendant ainsi hommage à sa contribution exceptionnelle à l'exercice du droit du secteur public en Ontario.

Consultation et Formation

Pour la deuxième année consécutive, l'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) a donné un cours de formation aux ombudsmen et aux enquêteurs, intitulé « Aiguisez-vous les dents : Cours supérieur de formation aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration ». Ce cours, offert en mode de recouvrement complet des coûts avec l'appui de l'Institut international de l'Ombudsman, a attiré 54 participants de haut niveau venus d'Écosse, d'Irlande, des Pays-Bas, des États-Unis, des Bermudes, de Gibraltar, d'Antigua-et-Barbuda, ainsi que des bureaux de l'Ombudsman des vétérans du Canada, de l'Ombudsman des Métis, de la Commission des droits de la personne et de divers organismes de surveillance de plusieurs provinces. Les participants internationaux représentaient notamment le Department of Homeland Security des États-Unis et le Parliamentary and Health Service Ombudsman du Royaume-Uni. Plusieurs organismes « non ombudsmanesques » ont aussi participé à l'événement, dont le Barreau du Haut-Canada, la Commission des services financiers de l'Ontario, le Bureau du Commissaire des incendies, NavCan et la Société des loteries et des jeux de l'Ontario.

Ce cours est tout à fait unique car il porte sur les enquêtes systémiques, tout particulièrement sur celles qui présentent une dimension d'équité administrative. L'un des participants l'a ainsi décrit : **« C'est l'un des meilleurs séminaires de formation, sinon le meilleur, de sa catégorie dans le monde. »** Un autre a déclaré : **« L'expérience du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, ainsi que sa démarche systématique dans les enquêtes systémiques, seront de grande valeur pour nos opérations locales. »**

25 SEPTEMBRE 2008 : L'Ombudsman André Marin rencontre Ann Abraham, Parliamentary and Health Service Ombudsman du Royaume-Uni, à Toronto.

L'EISO a été invitée à fournir une version personnalisée de ce cours de formation à divers bureaux de surveillance dans le monde. En 2008-2009, cette formation a été donnée à Hong Kong, en Afrique du Sud, aux Bermudes, aux États-Unis, en Irlande du Nord et à Trinité-et-Tobago, sur une base de recouvrement complet des coûts. Le Protecteur public de l'Afrique du Sud a écrit au Haut-Commissariat du Canada à Pretoria pour lui dire son appréciation :

> La formation que l'Ombudsman de l'Ontario assure depuis des années, aussi bien à Toronto avec ses cours que dans de nombreux pays du monde, a la réputation d'être la meilleure à l'échelle mondiale parmi la communauté des ombudsmen et de la surveillance...
>
> **La formation donnée par M. Marin et son équipe est exactement ce qu'il faut aux ombudsmen pour amener plus efficacement les gouvernements à accroître leur responsabilisation et leur transparence.**
>
> *– Adv. Mabedle Lawrence Mushwana, Protecteur public de l'Afrique du Sud*

MARS 2009 : L'Ombudsman André Marin a fait plusieurs discours cette année à propos du rôle de son Bureau et de ses enquêtes, entre autres devant les étudiants en droit à l'Université Western Ontario à London (à droite) et à l'Université de Windsor (à gauche).

24 SEPTEMBRE 2008 : Michelle DiEmanuele, ancienne secrétaire associée du Cabinet de l'Ontario, parle aux participants au cours « Aiguisez-vous les dents », à propos de la manière dont les rapports de l'Ombudsman peuvent guider les réformes gouvernementales.

Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO)

L'Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman a été créée pour mener des enquêtes systémiques majeures, très médiatisées. Ces enquêtes ont généralement pour but de s'attaquer aux causes profondes d'une plainte – ou d'un ensemble de plaintes – afin de résoudre les grands problèmes sous-jacents et de les éradiquer.

Les enquêtes de l'EISO sont méthodiquement planifiées et menées par un groupe d'enquêteurs, selon des échéanciers très stricts. Elles peuvent exiger d'eux qu'ils fassent des entrevues avec des centaines de témoins, qu'ils se penchent sur des milliers de pages de documentation et qu'ils examinent les politiques et les pratiques gouvernementales d'autres juridictions. À la fin des enquêtes de l'EISO, l'Ombudsman publie généralement un rapport avec des recommandations de grand intérêt pour le public. La vaste majorité des recommandations proposées dans le cadre des enquêtes de l'EISO ont été acceptées et mises en œuvre par le gouvernement, résultant en améliorations systémiques bien réelles pour les Ontariens.

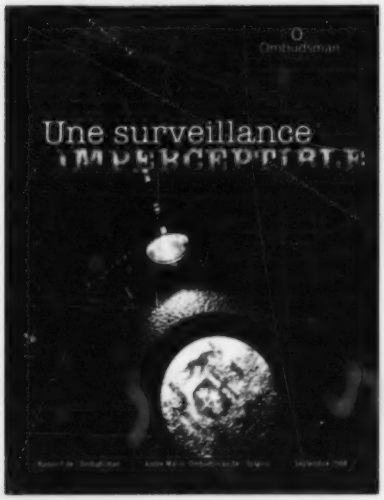
Depuis la création de cette équipe en 2005, ses enquêtes ont porté sur de nombreux problèmes présentant une importante dimension humaine et ayant de vastes répercussions sur les politiques publiques, notamment dans les domaines suivants : évaluation foncière, dépistage médical chez les nouveau-nés, indemnisation des victimes d'actes criminels, sécurité du système de loteries, accès à la tomographie par émission de positrons (TEP), surveillance et application des normes de qualité dans les maisons de soins de longue durée.

Une fois qu'un rapport est publié et que ses recommandations sont acceptées, l'EISO suit leur mise en œuvre pour s'assurer que les résultats visés sont bien atteints.

Les méthodes d'enquêtes systémiques mises au point par l'EISO sont maintenant adoptées par des organismes d'enquêtes administratives partout dans le monde, ainsi qu'en Ontario et ailleurs au Canada. « Aiguisez-vous les dents » – cours de formation unique sur les techniques perfectionnées à l'intention des enquêteurs administratifs – a remporté un franc succès et a fait salle comble aussi bien en décembre 2007 qu'en septembre 2008. Jusqu'à présent, plus de 100 ombudsmen et enquêteurs venus de partout au Canada et du monde entier ont suivi ce cours de formation. Une troisième édition est prévue pour novembre 2009 et déjà, il y a une liste d'attente.

Enquêtes de l'EISO conclues en 2008-2009

Une surveillance imperceptible – Unité des enquêtes spéciales



Le 30 septembre 2008, l'Ombudsman a rendu public *Une surveillance imperceptible*, rapport d'enquête sur l'efficacité opérationnelle et l'indépendance de l'Unité des enquêtes spéciales de l'Ontario (UES), organisme civil qui enquête en cas de blessures graves ou de décès de civils lors d'incidents où interviennent des policiers.

L'Ombudsman a lancé cette enquête en juin 2007, après avoir reçu des plaintes de plusieurs personnes dont des membres de la parenté avaient été tués ou blessés par la police. Ces plaintes alléguaient notamment que les enquêtes de l'UES manquaient de rigueur et que l'UES faisait preuve de partialité en faveur de la police. De plus, des avocats s'étaient plaints que l'UES n'exerçait pas son pouvoir légal de contraindre la police à coopérer à ses enquêtes.

Cette enquête a été la plus complexe de toutes celles menées jusqu'alors par l'EISO. Elle a révélé que, loin d'être un chien de garde de niveau mondial, comme

30 SEPTEMBRE 2008 : L'Ombudsman tient une conférence de presse à l'occasion de la publication de son rapport sur l'UES, *Une surveillance imperceptible*.

elle l'affirmait, l'UES s'apparentait plutôt à un tigre édenté. L'Ombudsman a conclu que le mandat de l'UES manquait de clarté et que cet organisme avait besoin de sa propre loi constitutive. Il a aussi constaté qu'il y avait un manque d'indépendance dans les relations entre l'UES et le ministère du Procureur général, vu que l'UES devait régulièrement solliciter la permission de ce Ministère pour traiter les questions administratives les plus mineures.

L'Ombudsman a aussi détecté des problèmes dans l'administration et dans les méthodes d'enquête de l'UES, lesquels avaient directement contribué au manque de confiance du public et des intervenants dans les enquêtes de cet organisme. Les services de police omettaient souvent d'aviser rapidement l'UES des incidents, comme requis, mais l'UES n'avait pas fait le nécessaire pour rectifier ce problème. Même quand elle était informée promptement des incidents, l'UES ne réagissait pas toujours immédiatement. De plus, elle laissait régulièrement les policiers-témoins quitter la scène d'un incident et tolérait que beaucoup de temps s'écoule avant de les convoquer en entrevue.

Dans l'ensemble, l'Ombudsman a conclu que l'UES avait opté pour une culture du compromis et de la conciliation avec les services de police. La plupart de ses enquêteurs et tous ses gestionnaires (à l'exception de son directeur) étaient d'anciens policiers et l'UES faisait clairement preuve d'une tolérance troublante pour les enquêteurs qui montraient des signes extérieurs d'appartenance à la police – comme les anneaux et les épinglettes. De plus, l'UES ne travaillait pas dans la transparence, gardant un profil bas délibérément et communiquant rarement ses rapports d'enquête au public.

L'Ombudsman a fait 46 recommandations, demandant notamment que le gouvernement apporte des changements législatifs pour clarifier le mandat de l'UES et renforcer ainsi sa crédibilité, et pour que le manque de coopération de la police à une enquête de l'UES soit considéré comme une infraction.

L'une des recommandations faites à l'UES était qu'elle réagisse vivement et rapidement quand les services de police manquaient à leurs obligations légales et qu'elle intervienne en nombre suffisant lors des incidents pour garantir l'intégrité de ses enquêtes. L'Ombudsman a aussi demandé à l'UES d'accroître la représentation des civils parmi ses effectifs de gestion.

L'UES et le Ministère ont tous deux accepté de rendre compte à l'Ombudsman du progrès de la mise en œuvre de ses recommandations chaque semestre. Les premiers rapports de l'UES et du ministère du Procureur général nous sont parvenus le 31 mars 2009. L'UES a déclaré qu'elle avait fait des progrès considérables jusqu'alors. Alors que nous rédigeons ce rapport, les enquêteurs de l'EISO examinent et vérifient les deux réponses apportées.

> « Notre gouvernement reste déterminé à garantir une surveillance efficace et indépendante de la police en Ontario. Votre examen du fonctionnement et des méthodes de l'UES aidera grandement notre gouvernement à améliorer le système de surveillance de la police. C'est avec intérêt que nous travaillerons avec vous alors que nous progresserons dans la mise en œuvre de vos recommandations. »
>
> *– Le premier ministre Dalton McGuinty, lettre à l'Ombudsman, 22 octobre 2008*

TEP scans – Tomographie par émission de positrons

En septembre 2007, après avoir reçu des plaintes provenant de médecins et de patients, l'Ombudsman a lancé une enquête sur l'évaluation faite par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée quant à l'utilisation de la tomographie par émission de positrons (ou TEP) en Ontario. L'enquête avait pour objectif de déterminer si le processus d'évaluation du Ministère était raisonnable et si les patients avaient équitablement accès aux TEP scans lors des essais cliniques.

Un TEP scan est un outil de diagnostic utilisé pour les patients souffrant de cancer, de troubles cardiaques et d'autres maladies. Au cours des sept dernières années, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a évalué l'utilisation des TEP scans dans le cadre d'un certain nombre d'essais cliniques, pour des indications spécifiques, tandis que d'autres provinces ont tout simplement décidé d'inclure ces examens aux services médicaux remboursés. L'Ontario a opté pour une plus grande prudence, préférant attendre les preuves cliniques définitives de l'utilité de cette technologie.

Au départ, les évaluations cliniques devaient durer environ deux années selon les prévisions, après quoi le Ministère devait décider de prendre en charge ou non les TEP scans pour des indications spécifiques, dans le cadre du Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO). Mais les choses ne se sont pas déroulées comme prévu. Sept ans plus tard, seules deux des cinq études cliniques sont terminées.

L'Ombudsman a reçu plus de **45** plaintes et demandes de patients, de membres de leur parenté, de médecins et d'autres intervenants à propos de l'évaluation de la TEP en Ontario et du retard de sa prise en charge par le RASO.

Au cours de leur enquête, les enquêteurs de l'EISO ont rencontré des hauts dirigeants du Ministère et ont parlé à 49 médecins, y compris à des membres actuels et à d'anciens membres du comité directeur de la TEP. Ils ont interviewé des patients et des membres de leur famille ainsi que de nombreux autres intervenants, dont des représentants de l'industrie des appareils médicaux. Ils ont aussi examiné l'accès aux services de TEP scans dans les autres provinces.

Le processus d'enquête s'est achevé à l'automne 2008. L'Ombudsman a communiqué son rapport et ses conclusions préliminaires au sous-ministre de la Santé et des Soins de longue durée en décembre 2008 pour donner au Ministère la possibilité d'y répondre, comme l'exige la *Loi sur l'ombudsman*.

Alors que nous rédigeons ce rapport, les discussions se poursuivent avec le Ministère dans le but de déterminer si les problèmes soulevés au cours de l'enquête peuvent être résolus.

Attente obligatoire – Retards dans les enquêtes du coroner

En mars 2008, l'Ombudsman a entamé une enquête à la suite d'allégations de retards de plusieurs années dans l'ouverture des enquêtes qui doivent être obligatoirement menées en vertu de la *Loi sur les coroners* chaque fois qu'une personne meurt alors qu'elle est détenue dans un établissement correctionnel, à la garde de la police, ou au travail sur un chantier de construction ou dans une mine.

Le Bureau du coroner en chef de l'Ontario a confirmé aux enquêteurs de l'EISO qu'il peut falloir attendre de deux à cinq ans, voire plus, pour qu'une enquête obligatoire ait lieu. Plusieurs facteurs ont été cités comme contribuant aux retards, dont le temps requis pour les rapports d'autopsie, la nécessité de clore auparavant les autres enquêtes comme celle du ministère du Travail ou celle de l'Unité des enquêtes spéciales, et la disponibilité des policiers et des avocats du ministère du Procureur

général qui doivent contribuer à la planification et à la tenue de l'enquête obligatoire. Le Bureau du coroner en chef a reconnu qu'il devrait prendre des mesures pour réduire les retards et il s'est engagé à travailler activement en ce sens.

En octobre 2008, des modifications à la *Loi sur les coroners* ont été déposées, dans le cadre du Projet de loi 115, pour régler ce problème de retards en réduisant le nombre de cas où une enquête serait obligatoire. Le Projet de loi 115, acheminé pour troisième lecture le 20 avril 2009, propose d'éliminer l'exigence générale de tenir une enquête pour tout décès survenu dans un établissement correctionnel et de clarifier les circonstances dans lesquelles une enquête restera obligatoire. Ainsi, les décès pour causes naturelles des détenus ne seraient plus soumis à enquête.

L'Ombudsman a été informé que la Police provinciale de l'Ontario avait pris des mesures pour accélérer le travail de ses effectifs relativement aux enquêtes du coroner, notamment en allouant plus de ressources à l'équipe chargée de préparer les enquêtes dans la région du Grand Toronto. Le calendrier d'ouverture de plusieurs enquêtes s'en est trouvé accéléré, entre autres dans trois cas qui avaient fait l'objet de plaintes à l'Ombudsman.

Comme le Bureau du coroner en chef de l'Ontario s'est engagé à régler ce problème de retards, l'Ombudsman a accepté de suspendre son enquête et de surveiller les progrès accomplis, demandant que le coroner en chef les lui présente en septembre 2009.

Collège Cambrian

En mai 2008, l'Ombudsman a commencé à recevoir des plaintes d'anciens étudiants du programme de gestion de l'information sur la santé (GIS) au Collège Cambrian, collège d'arts appliqués et de technologie à Sudbury. Au total, 13 étudiants se sont plaints que ce programme ne les avait pas qualifiés pour un emploi dans le secteur pour lequel ils avaient fait deux années d'études.

Selon les étudiants, le collège avait promis qu'un diplôme du programme de GIS mènerait à des emplois bien rémunérés dans le secteur dynamique de la gestion des dossiers de santé. Les documents promotionnels du Collège Cambrian indiquaient que ce programme s'appuyait sur les exigences de l'Association canadienne interprofessionnelle du dossier de santé (ACIDS), qui régit l'entrée dans la profession par un examen national d'accréditation. Mais le Collège Cambrian n'avait jamais obtenu l'agrément de l'ACIDS. Deux contingents de diplômés n'ont donc pas pu se présenter à l'examen d'accréditation professionnelle. Plusieurs se sont plaints d'avoir découvert après l'obtention de leur diplôme du Collège Cambrian que, sans cette accréditation de l'ACIDS, ils ne seraient pas considérés employables par les hôpitaux en tant que professionnels de la gestion de l'information sur la santé.

L'Ombudsman a lancé une enquête durant l'automne 2008 sur la gestion du programme de GIS par le Collège Cambrian et sur la surveillance effectuée par le Ministère sur le Collège. Les enquêteurs de l'EISO ont mené des entrevues avec d'anciens étudiants, des administrateurs et des professeurs du Collège Cambrian, des dirigeants de l'ACIDS et des professionnels de la gestion de l'information sur la santé, ainsi que des professeurs de GIS dans d'autres collèges de l'Ontario et des hauts responsables du ministère de la Formation et des Collèges et Universités.

Alors que nous rédigeons ce rapport, l'Ombudsman a achevé son enquête et le rapport final est au stade de la rédaction.

Bestech Academy

En décembre 2008, les médias ont relaté le cas d'un étudiant qui avait perdu 2 580 $ de frais de scolarité à la suite de la fermeture soudaine de Bestech Academy, le collège privé d'enseignement professionnel non inscrit où il faisait ses études pour devenir technicien de brûleurs à mazout et à gaz. Lui et d'autres étudiants dans la même situation ont été les malheureuses victimes d'un problème qui remontait à près de deux années. Durant toute cette période, Bestech Academy avait offert des cours professionnels, bien que n'étant pas inscrite en tant que collège privé d'enseignement professionnel auprès du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU), comme l'exige la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel*. La fermeture de Bestech a plongé les étudiants dans le désarroi et plusieurs ont tenté de retracer la propriétaire de l'établissement pour obtenir des réponses à leurs questions. À leur grande surprise, ils ont appris qu'elle travaillait pour le MFCU, soit le Ministère qui avait ordonné la fermeture de l'établissement.

Le 8 janvier 2009, l'Ombudsman a annoncé la tenue d'une enquête sur la surveillance exercée par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités sur Bestech Academy. L'enquête a notamment porté sur l'application des dispositions de la *Loi de 2005 sur les collèges privés d'enseignement professionnel* par le Ministère et sur les allégations de conflits d'intérêts relatives à la présidente de Bestech, qui était employée au Ministère. L'enquête a aussi examiné la réponse apportée par le Ministère aux plaintes des étudiants à propos des frais de scolarité qu'ils avaient perdus à Bestech.

L'Ombudsman a reçu plus de **30** plaintes d'étudiants, de professeurs, d'investisseurs et d'autres parties intéressées. Les professeurs se sont plaints qu'on ne les avait pas payés et qu'on leur avait demandé de faire d'importants investissements financiers dans ce collège. Les étudiants se sont plaints de la médiocrité de l'enseignement et du matériel pédagogique. Cet établissement avait même proposé des postes de professeurs à certains étudiants tout de suite après la fin de leurs études, alors qu'ils n'avaient aucune expérience.

Les enquêteurs de l'EISO ont conduit des entrevues avec le personnel du Ministère, dont le surintendant des collèges privés d'enseignement professionnel, ainsi qu'avec la propriétaire de Bestech et avec d'anciens étudiants et professeurs. Ils ont passé en revue 16 classeurs de documents que leur avait fournis le Ministère, ainsi que divers autres documents provenant des directions régionales de la prestation des services du Ministère. L'EISO a également communiqué avec d'autres juridictions au Canada et aux États-Unis pour étudier comment elles surveillaient les collèges privés d'enseignement professionnel.

Alors que nous rédigeons ce rapport, l'Ombudsman a achevé son enquête et son rapport final en est au stade de la rédaction.

Enquêtes en cours de l'EISO

Soins de longue durée

Le 16 juillet 2008, l'Ombudsman a annoncé une enquête systémique sur la surveillance effectuée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur les établissements de soins de longue durée. Son enquête avait deux objectifs – déterminer l'efficacité de la surveillance du Ministère sur ces établissements pour s'assurer qu'ils se conforment aux exigences de la loi et aux normes des politiques, et voir si les normes ministérielles sont irréalistes, futiles ou onéreuses au point de nuire à une bonne surveillance de conformité ainsi qu'à la prestation des soins aux patients.

Le premier ministre a bien accueilli l'annonce de l'enquête de l'Ombudsman. Le lendemain, le *Toronto Star* le citait ainsi :

« Nous avons fait de réels progrès en ce qui concerne les investissements dans les soins de longue durée... mais vous savez, les progrès sont un peu plus lents que nous le voudrions... Si M. Marin peut y mettre le nez, découvrir quelque chose pour nous et nous donner de bons conseils, comme il l'a fait dans tant d'autres domaines par le passé, j'en serais ravi. »

Le Bureau de l'Ombudsman a ouvert cette enquête car il a reçu plus de **100** plaintes à propos des établissements de soins de longue durée depuis le printemps 2008, dont environ 50 plaintes arrivées à la suite des reportages parus dans la presse en juillet 2008 montrant que les maisons de soins infirmiers, un peu partout dans la province, ne répondaient pas aux normes gouvernementales.

Depuis l'annonce de notre enquête, plus de **400** plaintes et demandes nous sont parvenues de résidents d'établissements de soins de longue durée, de membres de leur famille, d'employés de ces établissements, de porte-parole, de professionnels de la santé, d'associations professionnelles, de syndicats et d'autres intervenants. Environ 150 de ces plaintes portaient spécifiquement sur la Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité et sur son Programme de gestion de la conformité, qui relèvent tous deux du Ministère. Ce programme a pour mission de veiller aux inspections dans les établissements de soins de longue durée et de protéger les droits des résidents en s'assurant que les exploitants respectent les lois, les règlements, les politiques, les normes et les ententes de services.

« Il est indéniable qu'avec le vieillissement de la population ainsi qu'avec les histoires d'horreur et les allégations que l'on entend, le public doit être rassuré que ces établissements font bien leur travail et que les automatismes régulateurs fonctionnent correctement... Ces allégations doivent être examinées. »

« Ce sont des allégations très graves et elles font écho au type de plaintes que nous avons reçues des gens... Nous avons entendu alléguer que ces personnes sont condamnées à mener une vie de négligence et d'humiliation... Aussi choquantes que soient ces allégations, elles ne sont malheureusement pas rares du tout. »

– L'Ombudsman Andre Marin, cité par La Presse Canadienne avant l'annonce de son enquête sur les établissements de soins de longue durée, 3 juillet 2008

Beaucoup de gens se sont dits mécontents de la manière dont le Ministère répond aux plaintes sur le traitement des résidents en établissement de soins de longue durée – disant par exemple que le Ministère ne leur donnait aucun renseignement et que ses enquêtes et ses inspections n'étaient pas suffisamment approfondies. D'autres ont indiqué que les relations entre les enquêteurs du Ministère et les administrateurs des établissements de soins de longue durée portaient atteinte à l'objectivité du processus d'enquête et d'inspection. Les plaignants estimaient aussi que le processus de conformité aux normes était trop bureaucratique et qu'il nuisait à la qualité des soins aux patients.

L'enquête sur le terrain de l'EISO s'est achevée à la fin décembre 2008. Alors que nous rédigeons ce rapport, nous en sommes à la compilation d'un rapport préliminaire d'enquête. Vu l'abondance des preuves et l'envergure de l'enquête, le rapport final de l'Ombudsman n'est attendu que pour la fin de l'été 2009.

Réseau local d'intégration des services de santé – Hamilton Niagara Haldimand Brant

Le 24 mars 2009, l'Ombudsman a annoncé une enquête sur le processus décisionnel du Réseau local d'intégration des services de santé d'Hamilton Niagara Haldimand Brant (RLISS HNHB), notamment sur son approche relativement à son mandat de « mobilisation communautaire » quand il traite les propositions de restructuration des services de santé.

Le RLISS HNHB est l'un des 14 réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) en Ontario. Créés en 2006, les RLISS sont chargés de planifier, de financer et d'intégrer le système local de santé. Ils allouent environ 20 milliards $ par an aux fournisseurs de services locaux. L'Ombudsman a ouvert cette enquête après avoir reçu **37** plaintes de résidents, de groupes communautaires, de professionnels de la santé, d'un conseil municipal et d'une députée. Les plaignants ont remis en question le processus suivi par le RLISS pour considérer les avis des intervenants quand il étudiait les plans de restructuration des services de santé dans deux régions – soit le plan d'accès aux meilleurs soins de santé d'Hamilton Health Sciences et le plan d'amélioration du Niagara Health System Hospital. Les plaignants ont dit que, lorsqu'il avait considéré ces plans, le RLISS ne s'était pas acquitté comme il le devait de son mandat de « mobilisation communautaire », en raison de l'insuffisance de sa consultation avec le public et les intervenants clés et du manque généralisé de transparence dans son processus décisionnel.

L'enquête de l'Ombudsman portera uniquement sur la manière dont le RLISS traite les propositions de restructuration des services de santé et sur son approche afférente à son mandat de mobilisation communautaire. Elle ne considérera pas les mérites des propositions, étant donné que l'Ombudsman n'a pas pouvoir de compétence sur les hôpitaux, ni sur les services de santé locaux.

Depuis l'annonce de cette enquête, nous avons reçu plus de **60** autres plaintes et demandes, notamment d'un second conseil municipal. L'enquête devrait s'achever à l'été 2009.

Évaluations de cas en cours à l'EISO

Direction des pratiques d'emploi

Alors que nous rédigeons ce rapport, l'EISO étudie des plaintes à propos des retards dans les examens et les enquêtes à la Direction des pratiques d'emploi, au ministère du Travail, pour déterminer si une enquête systémique est justifiée. Le Bureau de l'Ombudsman a reçu **42** plaintes et demandes de renseignements à propos de cette Direction en 2008-2009, beaucoup alléguant que leurs dossiers étaient en instance depuis six à 12 mois et qu'aucun enquêteur n'avait encore été désigné.

Bien que le Ministère ait informé l'Ombudsman qu'il avait reçu des fonds supplémentaires en 2007 et en 2008 pour faire face à l'augmentation du nombre de demandes, les craintes subsistent quant au fait que les arriérés de cette Direction continuent à s'accumuler. De plus, dans le climat économique actuel, on prévoit que la Direction – qui a notamment pour mandat d'enquêter sur les plaintes relatives aux salaires impayés et aux indemnités de cessation d'emploi – va recevoir encore plus de plaintes.

Nouvelles des enquêtes précédentes de l'EISO

Entre marteau et enclume – Enfants aux besoins particuliers

Dans son rapport de 2005, *Entre marteau et enclume*, l'Ombudsman a découvert que jusqu'à 150 familles avaient été contraintes de céder leurs droits parentaux à des sociétés d'aide à l'enfance (SAE), pour obtenir que leurs enfants gravement handicapés puissent recevoir les soins en établissement dont ils avaient besoin. Il a conclu que le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse avait manqué à ses obligations envers ces familles de manière « injuste, oppressive et erronée ». Il a recommandé que le Ministère veille immédiatement à redonner la garde des enfants à leurs parents et qu'il alloue des fonds pour des placements en établissement en dehors du système de protection de l'enfance.

En réponse à l'enquête de l'Ombudsman, le Ministère a annoncé un financement supplémentaire de 10 millions $ en 2005 pour venir en aide aux enfants ayant de graves besoins particuliers, puis 10 autres millions $ en 2006 et 4 millions $ en 2007 pour les Centres de traitement pour enfants. Environ **65** enfants ont été rendus à la garde de leurs parents. Mais deux des recommandations de l'Ombudsman n'ont pas été mises en œuvre – à savoir que le Ministère lève son moratoire quant aux ententes de services pour les enfants aux besoins particuliers et que le gouvernement envisage de légiférer pour qu'il soit de nouveau possible de conclure des ententes pour les enfants aux besoins particuliers, afin qu'elles soient obligatoires et gérées en dehors du système de protection de l'enfance. Toutefois, le Ministère s'est engagé à rendre plus accessibles les services pour les enfants aux besoins particuliers, à mieux les coordonner et à les centrer davantage sur les besoins des enfants et de leur famille.

En 2008, le Bureau de l'Ombudsman a commencé à recevoir de nouvelles plaintes de familles avec des enfants gravement handicapés, dont certaines avaient déjà cédé la garde de leurs enfants à une SAE pour obtenir un placement en établissement. Dans d'autres cas, les familles vivaient en état de crise et tentaient tant bien que mal de faire face avec les ressources fournies. Elles avaient été avisées qu'il n'y avait pas d'autres fonds pour le reste de l'année financière et que rien ne garantissait un financement à l'avenir, mais qu'elles seraient placées sur une liste d'attente. Cédant au désespoir, beaucoup avaient entamé le processus pour confier la garde de leurs enfants à une SAE afin d'obtenir les services requis. Au 31 mars 2009, l'Ombudsman avait reçu **24** plaintes à cet effet. Actuellement, le personnel de l'Ombudsman examine ces plaintes, travaillant au besoin directement avec les hauts dirigeants du Ministère pour tenter d'assurer les traitements et les placements voulus aux enfants, sans que leurs parents n'aient à renoncer à leurs droits de garde.

Dans l'un des cas, les parents d'un bébé de neuf mois qui est aveugle et qui est atteint d'infirmité motrice cérébrale, tout en étant gravement handicapé par un retard de développement, ont été contraints de signer une entente de garde temporaire avec une SAE pour placer cette petite fille dans un établissement où elle recevra des soins de haute qualité, 24 heures sur 24. Les parents avaient essayé de ne pas se séparer d'elle, mais quand ils ont constaté qu'elle avait besoin de soins complets en établissement, leur organisme local de coordination des services avait rejeté leur demande, en raison des restrictions financières et des listes d'attente. Les parents s'étaient dit alors dit qu'ils n'avaient pas d'autre option que de se tourner vers une SAE. Ce n'est que quand les médias se sont emparés de cette affaire et quand le Bureau de l'Ombudsman s'en est saisi à son tour que le Ministère est intervenu. Le financement nécessaire a été alloué pour placer cette petite fille dans un établissement et les droits de sa garde ont complètement été redonnés à ses parents.

« S'il est vrai que cette situation se reproduit, alors c'est l'une des choses les plus moralement répugnantes qui le gouvernement ait faites. »

L'Ombudsman André Marin, cité dans l'Ottawa Citizen, 7 février 2009

Dans un autre cas, les parents de trois enfants aux besoins particuliers, dont un petit garçon de huit ans atteint d'autisme et de trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention, ont demandé que ce petit garçon soit placé en établissement parce qu'ils estimaient ne plus pouvoir s'occuper de lui à la maison. Chez lui, cet enfant devait être placé dans une pièce complètement nue, avec un lit boulonné au plancher et des serrures à la porte, pour qu'il ne fasse pas de mal aux autres, ni à lui-même. L'enfant a été placé sur une liste prioritaire pour un transfert en établissement, mais ses parents ont été informés qu'il n'y avait pas de fonds disponibles pour prendre ses soins en charge, même si une place devenait disponible. Ne sachant plus vers qui se tourner, les parents étaient sur le point de céder leurs droits parentaux à une SAE. Mais quand le Bureau de l'Ombudsman a porté ce cas à l'attention des cadres supérieurs du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, on lui a trouvé un placement en établissement avec le financement requis dans les quelques jours qui ont suivi.

Dans un autre cas encore, les parents de jumeaux ayant un retard de développement se sont adressés à une SAE dans l'espoir d'obtenir un placement en établissement pour l'un de leurs fils. Précédemment, ils avaient constaté combien l'état de santé de l'autre des jumeaux s'était amélioré quand il avait été placé en établissement. Mais quand ils ont cherché à placer le second des jumeaux, l'organisme local de coordination des services leur a dit que les fonds étaient épuisés. Les parents craignaient que cet enfant ne devienne un danger pour lui-même et pour les autres, et que son comportement toujours plus explosif n'ait un effet négatif sur son petit frère. Les parents s'apprêtaient à signer une entente de garde temporaire avec la SAE quand le Bureau de l'Ombudsman a porté l'affaire auprès des cadres supérieurs du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, pour obtenir le financement requis et les mesures nécessaires en vue du placement de cet enfant.

« Nous implorons ce gouvernement de prêter attention aux paroles d'André Marin et de remédier à la situation déplorable qui contraint des parents d'enfants handicapés à agir par désespoir », comme il le dit. »

Éditorial du Windsor Star, 11 février 2009

À la suite de cette recrudescence des plaintes, l'Ombudsman a rencontré le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse. Celle-ci a confirmé que la Ministère restait bien déterminé à assurer des ressources adéquates pour le placement des enfants ayant des besoins particuliers – et à respecter le principe qu'aucune famille ne devrait avoir à céder ses droits parentaux à une SAE pour obtenir un placement en établissement. Mais l'Ombudsman a souligné la nécessité d'établir un « système d'alerte rapide ». Il a précisé que, si le Ministère n'instaurait pas de meilleures mesures pour détecter les cas graves et pour travailler en étroite collaboration avec les organismes locaux de coordination des services, cette tendance se maintiendrait et les parents continueraient de faire appel aux SAE. L'Ombudsman a aussi noté qu'il fallait de meilleurs systèmes de surveillance pour déterminer si le Ministère avait connaissance des listes d'attente et des restrictions budgétaires sur le plan local.

Le personnel de direction de l'Ombudsman continue de travailler de près avec les dirigeants du Ministère pour régler les plaintes personnelles et pour trouver des moyens de résoudre les vastes problèmes systémiques détectés par l'Ombudsman. L'Ombudsman demande à être régulièrement informé des progrès réalisés par le Ministère et il surveille les tendances des plaintes pour déterminer si une enquête systémique s'avère nécessaire à l'avenir.

Le grand jeu de la confiance – Société des loteries et des jeux de l'Ontario

Le rapport publié en mars 2007 par l'Ombudsman, *Le grand jeu de la confiance*, a entraîné des changements profonds au système provincial de loteries pour mieux protéger le public du vol et de la fraude. À cette époque, l'Ombudsman avait noté qu'au moins 100 millions $ de prix avaient été payés à des « personnes liées à la Société » (c.-à-d. à des vendeurs de billets et au personnel de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario, ou OLG) – dont une partie à des « fraudeurs ». L'Ombudsman avait estimé que les chiffres réels étaient probablement beaucoup plus élevés, mais comme l'OLG ne conservait pas de relevés détaillés, il était impossible de déterminer le nombre exact de joueurs qui étaient « liés à la Société » – et donc l'étendue de la malhonnêteté chez les vendeurs de billets.

Le gouvernement et l'OLG ont appliqué les recommandations de l'Ombudsman, notamment en plaçant les loteries sous l'autorité de la Commission des alcools et des jeux, en enregistrant les vendeurs de billets, en exigeant que les joueurs signent leurs billets, en vérifiant les antécédents des « personnes liées à la Société » et en leur faisant passer des tests d'intégrité. Dans le rapport qu'elle a présenté à l'Ombudsman en mars 2008, l'OLG s'est dit déterminée à viser l'équité et l'intégrité et à modifier sa culture d'entreprise pour faire passer le service au public avant le souci du profit. L'Ombudsman a déclaré qu'il était satisfait de la réponse de l'OLG et des importantes mesures prises pour mieux protéger le public.

À la suite de l'enquête de l'Ombudsman, l'OLG a engagé Deloitte & Touche pour mener une analyse plus détaillée des anciens gagnants « liés à la société », en remontant jusqu'à 1995. Les résultats troublants de l'examen fait par Deloitte, au coût de 750 000 $, ont été annoncés en février 2009 : le pourcentage des prix réclamés par des « personnes liées à la Société » était de 3,4 % du total des prix – soit **deux fois** l'estimation de 1,7 % faite à l'origine par l'OLG. Au cours des 13 dernières années, le montant total des prix réclamés par des « personnes liées à la Société » s'est chiffré à **198 millions $** – soit presque le double de l'estimation d'origine de l'OLG, qui était de 100 millions $.

L'OLG a fait savoir que la vérification de Deloitte avait aussi mis à jour six types de « comportements atypiques » chez les vendeurs et/ou les employés « où le potentiel d'activité frauduleuse pourrait avoir existé », entre autres encaisser les billets des clients pour un montant inférieur au prix gagné, ou substituer le billet gagnant d'un joueur avec un billet « perdant» puis réclamer le prix pour soi-même. Deloitte a noté que cinq de ces six « comportements » avaient diminué en raison des mesures prises à la suite du rapport de l'Ombudsman – comme la signature obligatoire des billets par les joueurs et l'installation de vérificatrices automatiques. Mais le rapport de Deloitte indique clairement que les détaillants ont gagné des sommes considérables, et qu'il existait bien peu de preuves pour exclure la fraude comme facteur.

En réponse à la vérification de Deloitte, l'Ombudsman s'est dit troublé par l'ampleur du problème des gagnants « liés à la Société », surtout à la lumière de tous les efforts déployés et de tous les fonds publics consacrés par l'OLG pour tenter de mettre fin à la fraude. Notant que l'OLG et la majorité des loteries gouvernementales partout dans le monde n'interdisaient pas aux « personnes liées à la Société » de jouer, il a donné **six mois** à l'OLG (jusqu'en août 2009) pour établir que le problème de la fraude était réglé, après quoi il déterminerait si une enquête de suivi ou des recommandations s'avéraient nécessaires ou non. Si l'OLG n'y parvient pas, l'Ombudsman a déclaré qu'il envisagerait de recommander qu'il soit interdit aux personnes liées à l'OLG (c.-à-d. aux détaillants, aux employés et à leur famille) de jouer aux loteries.

5 FÉVRIER 2009 : L'Ombudsman commente la parution d'un rapport de vérification de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario montrant que les « personnes liées à la Société » ont gagné près de 200 millions $ au cours des 13 dernières années.

« Si les personnes liées à la Société ne peuvent pas résister à l'envie qui les démange et que mentir qu'ils ne jouent pas avec responsabilité à la loterie, cela ne vaut pas la peine de dépenser des dizaines de millions de dollars pour essayer de maintenir l'ordre parmi eux. »

– L'Ombudsman André Marin lors de la conférence de presse qui a suivi la parution du rapport de vérification de l'OLG, 5 février 2009

« L'Ombudsman a joué un rôle critique pour amorcer les nombreux changements nécessaires à l'OLG. Son examen continu de nos progrès est pour nous un point de repère précieux dans notre vision partagée d'une meilleure OLG. »

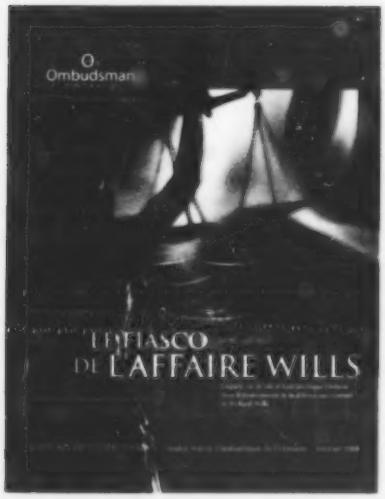
– Kelly McDougald, PDG de l'OLG, en réponse à l'Ombudsman, 6 février 2009

La PDG de l'OLG, Kelly McDougald, a assuré l'Ombudsman de la pleine coopération de sa Société quant à cette requête et elle a annoncé qu'à compter du 1er avril 2009 il serait interdit à tous les employés de l'OLG et à tous les membres de son conseil d'administration de jouer aux loteries.

L'enquête de l'Ombudsman sur les loteries de l'Ontario continue de retenir l'attention au Canada et dans le monde. Des problèmes similaires continuent de faire surface à propos d'autres loteries gouvernementales. En 2007, un examen du système de loteries par l'Ombudsman de la Colombie-Britannique et une analyse de l'Atlantic Lottery Corporation ont soulevé les mêmes questions quant aux réclamations des gagnants « liés à la Société ». Au début de 2009, des reportages dans la presse ont montré que la Western Canadian Lottery Corporation connaissait une situation identique. Aux États-Unis, l'Ombudsman de l'Iowa a enquêté sur le système des loteries de l'État et a découvert des problèmes très semblables à ceux rencontrés en Ontario. Des vendeurs de billets de loterie ont été pris en train de gruger des joueurs au Minnesota, dans le New Jersey, en Californie et dans l'État de New York. Et, selon la presse, la nouvelle société des loteries en Arkansas concentre ses nouvelles opérations de sécurité sur la fraude des vendeurs.

Les dirigeants de la California State Lottery ont consulté l'EISO sur l'expérience de l'Ontario. Soulignant qu'ils font maintenant des centaines d'opérations « d'infiltration » chaque année pour vérifier l'honnêteté des détaillants – et que 18 % échouent à l'épreuve – Bill Hertoghe, directeur de la sécurité et de la conformité à la California State Lottery, a dit au Bureau de l'Ombudsman que son enquête en Ontario avait sonné l'alarme pour les loteries gouvernementales partout dans le monde. Il a déclaré : **« Tout le mérite d'avoir exposé ce problème au grand jour vous revient. Certaines sociétés des loteries avaient la tête dans le sable. L'Ontario passe à l'action – et maintenant tout le monde fait attention »**

Le fiasco de l'affaire Wills – Aide juridique Ontario



En février 2008, l'Ombudsman a fait paraître son rapport d'enquête sur la manière dont Richard Wills, qui se disait millionnaire et qui avait été reconnu coupable d'avoir assassiné sa maîtresse, s'était débrouillé pour faire payer à la province ses frais juridiques de 1,1 million $.

L'enquête a conclu que M. Wills s'était délibérément démuni de ses biens, qu'il avait transférés aux membres de sa famille, pour demander ensuite au gouvernement de payer sa défense. Deux ordonnances de tribunaux avaient été rendues enjoignant au ministère du Procureur général de prendre en charge les frais de défense de M. Wills. Comme ce Ministère était aussi responsable de la poursuite judiciaire, il s'était tourné vers l'Aide juridique Ontario (AJO) pour valider les honoraires des avocats de la défense. L'Ombudsman a découvert que l'AJO avait affirmé au Ministère qu'elle validait les montants facturés par les avocats, mais qu'elle faisait une simple « vérification des calculs », comme l'a dit l'un de ses responsables. L'AJO avait ainsi approuvé 608 901 $ facturés par un seul et même avocat, avant que M. Wills ne le congédie. En tout, M. Wills avait fait appel à 11 avocats, dont sept avaient été payés par les fonds publics.

Dans son rapport, *Le fiasco de l'affaire Wills*, l'Ombudsman a recommandé que l'AJO instaure et applique des mesures de contrôle strictes dans pareils cas et que le Ministère tente de recouvrer au moins une partie des fonds. L'Ombudsman a aussi recommandé que le gouvernement modifie la loi quant à la gestion des ordonnances de tribunaux pour les avocats de la défense payés par les contribuables.

L'AJO a pris un certain nombre de mesures constructives en réponse à ces recommandations, notamment en renforçant la surveillance exercée par sa haute direction sur toutes les causes dont le coût est supérieur à 75 000 $ et en procédant à une refonte de son système de gestion des « causes majeures ». De son côté, le Ministère a entamé des poursuites civiles pour saisir les actifs de M. Wills. Mais le Ministère ne s'est pas engagé à modifier la loi pour instaurer une procédure claire à appliquer en pareils cas, ainsi qu'un processus à suivre pour recouvrer les fonds en cas d'abus de l'aide juridique. Le Ministère a estimé qu'un nouveau protocole avec l'AJO et que de nouveaux processus permettraient de régler ces problèmes.

En octobre 2008, le Ministère et l'AJO ont tous deux informé l'Ombudsman des progrès qu'ils avaient réalisés. L'AJO a donné le détail des processus mis en place pour gérer les services des avocats payés par les deniers publics par ordonnance d'un tribunal. Ces processus comprenaient entre autres les suivants : détermination des budgets, gestion assurée par une surveillance régulière, examen de supervision; étude détaillée et régulière des comptes juridiques. L'AJO a fait connaître le nombre et le type de cas traités, les montants recommandés en vue de paiements et le type d'examens de supervision effectués. L'AJO a aussi communiqué les résultats de sa vérification interne de l'affaire Wills, en indiquant les mesures qu'elle avait mises en place en conséquence – dont la surveillance active de la viabilité continue des budgets tout au long d'une affaire. D'autres initiatives ont été présentées en détail, notamment un programme interne indiquant les attentes de l'AJO quant au comportement de son personnel, pour qu'il se conforme aux valeurs et aux principes éthiques d'un organisme public. L'AJO a également fait savoir qu'elle procédait à une réforme de son programme de Gestion des causes majeures.

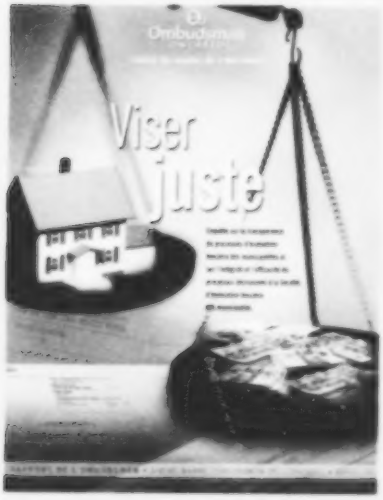
Le Ministère a avisé l'Ombudsman qu'il avait intenté une action en justice pour obtenir une évaluation des frais juridiques de M. Wills et pour récupérer ses actifs. Il a également fait savoir que lui-même et l'AJO continuaient d'étudier l'efficacité du nouveau protocole pour s'assurer de faire bon usage des fonds publics quand un tribunal ordonne qu'un avocat soit payé par les deniers des contribuables. Le Ministère a indiqué qu'il étudierait le besoin de modifier la loi à la lumière des progrès du litige Wills et du protocole avec l'AJO.

Le 6 avril 2009, l'AJO a de nouveau informé l'Ombudsman des efforts faits par l'Unité des causes visées par le protocole (UCP) qui gère les causes où interviennent des avocats commis d'office et payés par les deniers publics. En janvier 2009, l'UCP a commencé à faire le suivi des indicateurs de « résultats », dont le nombre de « causes visées par le protocole » résolues sans procès et celui des ajournements évités grâce à une intervention de l'AJO visant à désigner un avocat commis d'office pour les accusés non représentés.

Depuis octobre 2008, l'UCP compte parmi son personnel un avocat qui se consacre entièrement à l'examen des comptes pour les causes visées par le protocole ainsi qu'un préposé à mi-temps aux comptes juridiques responsable de préparer une analyse des comptes et de s'assurer que tous les documents requis sont inclus à la facture des avocats. L'AJO a fait savoir qu'elle avait renforcé sa capacité d'enregistrer et d'analyser les tendances concernant les avocats commis d'office ainsi que les questions exigeant des mesures d'action. L'AJO a également décrit les grandes lignes de son plan de réforme du programme de Gestion des causes majeures pour l'année financière à venir.

En mai 2009, on a appris que la Cour supérieure de l'Ontario avait rejeté une tentative faite par l'un des avocats de la défense de M. Wills pour bloquer le processus d'examen des honoraires facturés par lui, en soulignant que la nature exceptionnelle du procès et des tactiques justifiait une vérification. L'autre avocat de la défense dont la facturation fait l'objet d'un examen a accepté qu'un expert en évaluation procède à une revue.

Viser juste – Société d'évaluation foncière des municipalités



À l'automne 2008, pour la première fois depuis la publication du rapport *Viser juste* par l'Ombudsman, des évaluations foncières ont été envoyées aux propriétaires dans la province. Le rapport de l'Ombudsman, rendu public en mars 2006, critiquait les pratiques et les procédures de la Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM), disant qu'elles étaient injustes, secrètes et « coupe-gorge ». Peu après la parution de ce rapport, la province a gelé les évaluations pour deux années pour qu'elle et la SEFM puissent mettre en œuvre les 22 recommandations de l'Ombudsman. Ces recommandations préconisaient entre autres les mesures suivantes : donner meilleur accès aux renseignements de la SEFM; renforcer l'exactitude et l'uniformité des évaluations foncières; améliorer l'équité et l'intégrité du processus d'appel; laisser à la SEFM, et non pas aux contribuables, le fardeau de la preuve de l'exactitude des évaluations lors d'un appel à la Commission de révision de l'évaluation foncière.

Toutes les recommandations de l'Ombudsman ont maintenant été mises en œuvre, sauf une : celle voulant que les avis d'évaluation foncière soient amendés pour décrire non seulement l'augmentation ou la diminution moyenne de l'évaluation municipale, mais aussi le changement moyen de pourcentage pour un quartier donné. La SEFM a avisé l'Ombudsman qu'elle comptait mettre en œuvre cette recommandation au milieu de 2009.

L'Ombudsman a fait savoir que, jusqu'à présent, il était satisfait de l'application de ses recommandations par la SEFM. Les avis d'évaluation foncière de 2008 ont donné aux propriétaires beaucoup plus de renseignements, dont un historique des examens et des appels précédents ainsi qu'une explication dans les cas où un ajustement d'évaluation précédent n'avait pas été reporté. Les propriétaires ont maintenant accès à un site Web interactif où ils peuvent trouver plus de détails sur leur propriété, des renseignements essentiels sur 100 propriétés, des renseignements détaillés sur 24 propriétés et des liens à quelque 80 procédures. Ces changements et bien d'autres modifications positives ont entraîné une diminution importante du nombre de plaintes déposées au Bureau de l'Ombudsman à propos de la SEFM – qui sont passées de **3 720** après l'annonce de l'enquête en octobre 2005 à **349** pour l'année financière 2008-2009.

La haute direction du Bureau de l'Ombudsman a rencontré les responsables de la SEFM chaque trimestre pour s'assurer que celle-ci continue de progresser dans la bonne direction et pour examiner certaines tendances dans les plaintes. Lors du plus récent processus d'évaluation, les questions soulevées portaient notamment sur la lenteur avec laquelle la SEFM répondait aux plaintes et aux demandes de réexamen, ainsi que sur les problèmes techniques d'accès au portail « About My Property ».

(surtout manque de compatibilité pour les ordinateurs Mac) et aux renseignements sur l'évaluation de propriétés comparables. Certains se sont plaints aussi que des décisions résultant d'appels antérieurs à la Commission de révision de l'évaluation foncière n'avaient toujours pas été reportées aux évaluations.

> « Nous respectons le travail de l'Ombudsman, nous avons agi en fonction de ses recommandations [sur la SEFM] et nous croyons que les gouvernements municipaux ont les outils nécessaires pour assurer une transition ordonnée. »
>
> *Jim Watson, ministre des Affaires municipales et du Logement*, Hansard, *15 octobre 2008*

Comme pour les années précédentes d'évaluation, la méthode gouvernementale d'évaluation des propriétés en fonction de la valeur du marché a également soulevé des questions d'ordre général – tout récemment parce que la valeur de beaucoup de propriétés est maintenant inférieure à celle qu'elles avaient au moment de l'évaluation, en raison du ralentissement économique. Comme nous l'avons noté dans *Viser juste*, la méthode d'évaluation foncière ne relève pas du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman, car elle constitue une question de politiques publiques qui sont du ressort des dirigeants élus.

L'art de faire double injure – Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Depuis la parution en février 2007 du rapport de l'Ombudsman, *L'art de faire double injure*, la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) et le ministère du Procureur général continuent de mettre en œuvre les recommandations de l'Ombudsman afin de réduire les arriérés et les retards, ainsi que de répondre aux inquiétudes quant à l'insensibilité de la Commission et quant à la rigidité et la lourdeur de ses processus administratifs.

La CIVAC a engagé davantage de personnel et nommé de nouveaux évaluateurs. En mars 2008, elle a bénéficié d'une nouvelle allocation de financement de **100 millions $**. En juin 2008, la Commission et le Ministère ont fait savoir à l'Ombudsman que deux questions restaient en suspens quant à ses recommandations, dont un projet pilote avec les services de police de Toronto sur les questionnaires de la police et la création d'un comité consultatif composé de victimes d'actes criminels, de leurs défenseurs et de professionnels des services aux victimes. Ces deux éléments devaient être réexaminés à la suite du rapport du groupe de travail provincial sur l'ensemble du système d'indemnisation des victimes, présidé par l'ancien juge en chef, l'honorable Roy McMurtry.

Le rapport de M. McMurtry, paru en août 2008, comportait plusieurs recommandations au gouvernement visant à améliorer les services aux victimes, entre autres en créant un point d'accès unique de soutien et de services pour les victimes de même qu'en travaillant avec les services communautaires locaux, la police et les avocats de la Couronne pour concevoir un protocole qui permette d'informer les victimes des services disponibles et de rendre compte annuellement au public des programmes à l'intention des victimes financés par la province. Ce même mois, le gouvernement a annoncé la nomination d'une nouvelle présidente de la CIVAC.

En mars 2009, la nouvelle présidente de la Commission a fait rapport à l'Ombudsman de plusieurs nouveaux projets entrepris pour améliorer l'intervention de la CIVAC dans les dossiers des victimes de violence criminelle. Ses projets comptent entre autres les suivants : adoption d'une **norme de service de 30 jours** pour l'ébauche des ordonnances par les membres de la Commission, décision de régler davantage de cas par le processus plus rapide des audiences à preuve documentaire et création d'un groupe de travail avec le Programme d'intervention rapide auprès des victimes (qui prend en charge les dépenses subséquemment à un crime violent) afin d'améliorer les communications et le transfert d'information entre les organismes connexes et de réduire le temps d'attente pour une aide intérimaire.

Le 31 janvier 2009, le nombre de cas enregistrés à la CIVAC était de 6 650, contre 8 290 en novembre 2007 et 9 640 en juillet 2006. Depuis le début de l'année financière 2008-2009, la CIVAC reçoit en moyenne 334 dossiers par mois – soit une diminution de 7 % par rapport à 2007-2008, mais une augmentation de 25 % par rapport à 2006-2007. Durant cette même période, la CIVAC a réglé en moyenne 288 cas, soit une augmentation de 6 % par rapport à 2007-2008 et de 57 % par rapport à 2006-2007. La CIVAC prévoyait que près de **5 000** demandes seraient prêtes à aller en audience d'ici le 31 mars et que plus de **3 900** audiences seraient tenues durant l'année financière 2008-2009. La durée moyenne de traitement d'une demande a été réduite de **trois ans à deux ans** – ce qui reste loin de la cible idéale mais marque certainement un pas dans la bonne direction.

La CIVAC a également fait savoir que d'autres améliorations à son système de gestion des cas seraient achevées en avril 2009. De plus, elle a repris son projet pilote avec les services de police de Toronto pour un partage électronique des questionnaires. Elle continue d'envisager la création d'un comité consultatif. Bien que la CIVAC appuie le concept de création de moyens d'échanges pertinents avec les victimes et les divers intervenants, elle souhaite considérer toutes les options possibles. Elle espère être mieux en mesure d'apporter une réponse finale à cette recommandation d'ici l'automne 2009.

Le nombre de plaintes déposées à l'Ombudsman à propos de la CIVAC continue de chuter – étant passé de **172** en 2006-2007 à **73** durant la dernière année financière – et à **54** cette année. Certaines de ces plaintes portaient sur les retards et sur la médiocrité du service à la clientèle. La plupart ont été vite réglées. L'Ombudsman continue de suivre les progrès réalisés par la CIVAC.

Un dommage collatéral - Services de santé mentale pour les enfants de soldats

L'Ombudsman continue de surveiller l'avancement de la mise en œuvre de ses recommandations de 2007 à propos des services de santé mentale aux enfants des soldats de la Base des Forces canadiennes à Petawawa (BFC). Au mois de mars cette année-là, une enquête de l'EISO a conclu que la demande de services de conseillers psychologiques avait décuplé à la BFC en raison de la mission militaire du Canada en Afghanistan. Par manque de ressources, les enfants des familles de militaires devaient attendre jusqu'à six mois pour obtenir un traitement au Phoenix Centre for Children and Families, le fournisseur local de services de santé mentale à l'enfance. L'enquête de l'Ombudsman a conclu à une impasse entre le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial, alors qu'il était clairement de la responsabilité provinciale d'assurer des services de santé mentale aux enfants des militaires. Les enfants qui attendaient désespérément des soins étaient en fait des victimes collatérales.

En réponse aux recommandations de l'Ombudsman, le gouvernement provincial a créé un fonds de contingence de deux millions $ pour dispenser des services de santé mentale aux enfants dans les communautés confrontées à une crise ou à des circonstances extraordinaires et il a alloué un financement immédiat au Phoenix Centre. Le ministère de la Défense nationale a confirmé que le gouvernement fédéral était disposé à tenir de plus amples pourparlers avec la province pour répondre aux besoins de soins de santé mentale des enfants de la BFC à Petawawa. Grâce au complément de financement accordé par les deux gouvernements, le Phoenix Centre a pu engager plus de personnel pour répondre à la demande grandissante de services.

Le financement conjoint des gouvernements provincial et fédéral se poursuit et semble donner de bons résultats. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse de l'Ontario surveille les demandes de services.

En décembre 2008, le Phoenix Centre a signalé qu'il n'y avait eu aucune réduction dans la demande et qu'il prévoyait pour la nouvelle année une augmentation des cas référés, en raison de la mort de trois soldats ce mois-là. Depuis, plusieurs autres soldats de la BFC à Petawawa ont trouvé la mort en Afghanistan. Le retour du dernier contingent de Petawawa déployé en Afghanistan a commencé en février 2009, la plupart des soldats arrivant en avril. Un autre déploiement de cette base est attendu plus tard en 2009.

Chaque mois, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse continue d'informer l'EISO du nombre d'enfants sur la liste d'attente. En février 2008, **89** clients militaires recevaient des services, tandis que 13 attendaient des traitements pour famille/enfants et que l'un d'entre eux était en attente d'une thérapie de groupe. Les enquêteurs de l'EISO communiquent régulièrement avec le Phoenix Centre et les autorités militaires et suivent de près les développements.

Exposés de cas

■ MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE

Signé, scellé – puis égaré

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman du retard dans le processus d'adoption de sa petite fille. L'enfant, maintenant âgée de 19 mois, était avec elle depuis l'âge de 10 semaines. Mais la plaignante n'avait pas pu obtenir le certificat de naissance de la fillette, ni commencer le processus d'adoption d'un second enfant à cause de ce retard. Sa Société d'aide à l'enfance lui avait dit qu'elle attendait qu'un bureau provincial lui renvoie les documents nécessaires.

Le personnel de l'Ombudsman s'est informé et a déterminé que le document manquant – un « Consentement du directeur à l'adoption » – avait été envoyé par la SAE au bureau régional du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse neuf mois plus tôt. Les formulaires avaient été signés et approuvés dans le mois qui avait suivi leur réception, mais n'avaient jamais été retournés. Une fois retracés, ils ont immédiatement été envoyés et le processus d'adoption, longtemps retardé, a pu être achevé.

■ MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Bureau des obligations familiales

Retour à la case départ

Une femme, à qui son ex-mari n'avait pas payé de pension alimentaire depuis 10 ans, s'est plainte à l'Ombudsman à propos du Bureau des obligations familiales (BOF). Le BOF avait non seulement été incapable de contraindre cet homme à respecter ses obligations de paiement, mais avait aussi perdu toute trace de lui. La plaignante avait été contrainte de faire appel à l'aide sociale, dont elle avait reçu plus de 11 000 $, alors que son ex-mari lui devait plus de 165 000 $.

En 2008, cette femme avait communiqué avec le bureau du BOF pour l'informer que son ex-mari allait avoir 65 ans, espérant que le BOF allait pouvoir le retrouver et faire une saisie sur son salaire s'il demandait sa retraite du Régime de pensions du Canada. À sa grande surprise, elle a appris que le BOF avait clos son dossier en le classant comme « ordonnance difficile à exécuter » – et selon ce dossier, aucun montant ne lui était dû.

Les responsables du BOF ont fait savoir à un membre du personnel de l'Ombudsman qu'ils avaient pour habitude administrative de « mettre le solde à zéro » quand ils fermaient un dossier, même si des paiements restaient en souffrance. Pour « rouvrir » le dossier, ils demandaient une requête officielle ainsi qu'une déclaration sous serment de la plaignante.

Après avoir discuté de l'affaire avec le Bureau de l'Ombudsman, **les responsables du BOF ont convenu de renoncer à cette habitude de clore les dossiers quand ils ne pouvaient pas prendre les mesures d'exécution voulues**. Ils ont accepté de traiter désormais ces cas comme « inactifs », en continuant d'indiquer les montants dus dans ces dossiers.

Grâce à l'intervention du Bureau de l'Ombudsman, le BOF a non seulement rouvert le dossier de la plaignante, en indiquant qu'un montant de **201 633 $** lui était maintenant dû, mais il est aussi parvenu à retracer l'ex-mari et a entamé une procédure de recouvrement d'impayés. Pour la première fois depuis qu'elle avait ouvert son dossier au BOF, la plaignante a commencé à recevoir une pension alimentaire mensuelle de 522 $.

Quand est-il trop tard?

Un député a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman au nom d'une de ses électrices car celle-ci considérait que le Bureau des obligations familiales (BOF) ne prenait pas les mesures requises à l'endroit de son ex-mari, qui était en retard dans ses paiements de pension alimentaire et qui lui devait près de 3 000 $. Le BOF lui avait dit que ses directives accordaient au payeur un mois complet **après** la date à laquelle il devait faire chaque paiement, avant de considérer ce paiement comme étant « en retard ». La plaignante estimait que son ex-mari profitait de cette pratique.

Un membre du personnel du Bureau de l'Ombudsman a contacté le BOF qui, après avoir examiné le dossier, a conclu que des mesures d'action supplémentaires étaient justifiées. Il a émis un bref de saisie-exécution sur la propriété de l'ex-mari, a demandé la confiscation de tout argent que celui-ci pourrait percevoir de sources fédérales et a entrepris un processus de suspension de son permis de conduire.

Le BOF a aussi confirmé au Bureau de l'Ombudsman qu'il pouvait agir à sa discrétion au cas par cas, au lieu de suivre strictement ses politiques. À la requête du Bureau de l'Ombudsman, le BOF a demandé à tout son personnel de faire savoir que les paiements sont **dus à la date** indiquée par l'ordonnance du tribunal.

Effacement presque complet de la dette

Une mère célibataire de trois enfants s'est plainte au Bureau de l'Ombudsman que le Bureau des obligations familiales (BOF) avait effacé à tort des arriérés de plus de 60 000 $ en paiements de pension alimentaire pour enfants et conjointe que lui devait son ex-mari. Celui-ci avait obtenu une nouvelle ordonnance du tribunal réduisant ses paiements de pension en raison d'un changement de circonstances, mais le BOF avait aussi effacé les arriérés qu'il devait toujours en vertu de l'ancienne ordonnance.

Le BOF avait fait savoir à cette femme que son ex-mari ne lui devait plus que 5 400 $ et qu'elle devrait aller en justice si elle voulait obtenir davantage. Elle n'avait pas les moyens financiers de le faire, car elle avait déjà beaucoup dépensé en frais juridiques et avait même dû faire appel à l'aide sociale en raison de l'arrêt de ses paiements de pension.

Le député de cette femme avait tenté, sans succès, de résoudre la question avec le BOF. Mais quand le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le BOF, celui-ci a réexaminé la nouvelle ordonnance du tribunal et a conclu qu'elle n'avait pas pour objet d'effacer les arriérés de l'ex-mari en vertu de l'ancienne ordonnance. Le BOF a modifié les arriérés qui restaient impayés et a accepté de faire le nécessaire pour recouvrer la somme globale de **66 921 $** dus à cette femme et à ses enfants, dont 12 000 $ allaient devoir être remboursés au gouvernement pour l'aide sociale qu'elle avait dû percevoir.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Un trop-perçu trop trompeur

Une femme s'est plainte à l'Ombudsman après avoir lutté pendant six ans avec le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) à propos de la manière dont ils avaient calculé un trop-perçu, le résultat étant qu'elle leur devait théoriquement plus de 10 000 $. Cette femme avait contesté le montant dû, mais le POSPH avait continué de prélever des paiements mensuels, tout en refusant sa requête de réexamen interne.

Un membre du personnel de l'Ombudsman s'est mis en rapport avec le POSPH et, après une étude approfondie du dossier de la plaignante, celui-ci a admis avoir fait une erreur de calcul. Le trop-perçu n'était que de 7 200 $ et la plaignante l'avait déjà amplement remboursé. En fait, **c'est le POSPH qui lui devait 580 $**. Les responsables du POSPH ont rencontré la plaignante et ont veillé à ce qu'elle obtienne ce remboursement.

■ MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS

Tout juste à temps

Un prisonnier détenu dans un établissement provincial avait fait appel d'une décision du tribunal. Il avait fourni les documents requis pour cet appel au commis aux documents de la prison, mais il avait été informé que l'établissement avait envoyé ses documents à un autre tribunal. Le détenu s'est alors adressé au Bureau de l'Ombudsman car il ne restait plus qu'un jour avant la date limite de son appel et il craignait de la manquer à cause de l'erreur faite par la prison.

Un membre du Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le surintendant adjoint de la prison, qui a immédiatement accepté d'étudier la question. Le commis aux documents a découvert qu'il avait fait un envoi au bon tribunal – mais qu'il n'avait pas envoyé les bons documents. Le commis s'est aussitôt mis en rapport avec le tribunal et a fait le nécessaire pour que les documents du prisonnier arrivent – tout juste à temps.

Une dernière volonté

Un homme de 40 ans, placé en centre de détention, a lancé un appel à l'aide au Bureau de l'Ombudsman après avoir reçu un diagnostic de cancer du foie et après avoir été informé qu'il n'avait que quelques mois à vivre. En raison de son état de santé, il avait été placé dans l'unité médicale de la prison et il ne pouvait assister à aucun programme récréatif ou religieux. Il s'est dit profondément déprimé : « Je suis en train de mourir et je ne peux pas recevoir l'appui spirituel dont j'ai besoin. »

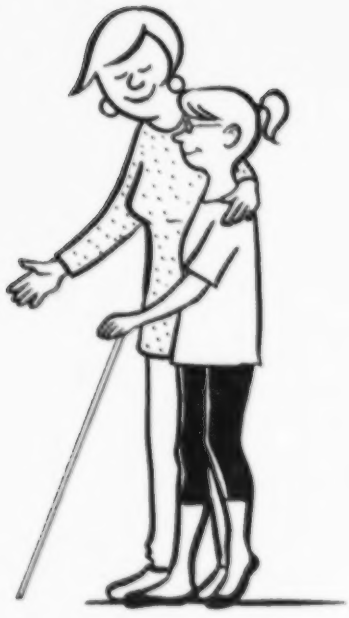
Le lendemain, à la suite des démarches faites par le personnel de l'Ombudsman, l'aumônier du pénitencier a fait le nécessaire pour rencontrer régulièrement le prisonnier et pour lui faire parvenir une bible et d'autres textes religieux. Il s'est aussi assuré que le détenu pourrait obtenir l'aide d'un travailleur social au besoin. Le personnel de la prison a été avisé de surveiller l'état dépressif du détenu.

■ MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Une intervention positive

Une jeune étudiante de 16 ans, qui était placée dans une école provinciale pour sourds et qui était en train de perdre la vue en raison d'une maladie génétique, s'est plainte à l'Ombudsman lui disant que son école refusait de lui fournir les services d'une « intervenante » – c'est-à-dire d'une professionnelle formée pour aider les sourds et aveugles par divers moyens de communication.

Cette jeune étudiante, légalement aveugle, ne peut ni voir le tableau noir, ni lire les très gros caractères d'imprimerie. Elle bénéficiait donc de l'aide d'une assistante d'éducation. Mais elle et sa famille ont demandé une intervenante pour qu'elle puisse participer pleinement aux programmes de l'école. L'école et le ministère de l'Éducation ont tout deux refusé sa requête.



Un enquêteur de l'Ombudsman a parlé à la direction de l'école et au personnel de direction du Ministère, qui ont maintenu que l'étudiante bénéficiait de l'assistance nécessaire – par exemple, l'école avait fait le nécessaire pour qu'elle apprenne le braille. L'école fournissait aussi à l'étudiante un matériel et des logiciels informatiques spécialisés, mais la jeune étudiante était incapable de les utiliser du fait qu'elle perdait la vue. L'enquêteur a ensuite parlé au directeur de la Direction des écoles provinciales, au Ministère, à propos de la politique de financement des intervenants. Le directeur a fait savoir que sa Direction avait récemment mieux pris connaissance des besoins particuliers de communication des personnes sourdes à cécité acquise **et qu'elle avait décidé d'engager des intervenants pour aider cette plaignante et d'autres étudiants dans la même situation**.

■ MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DE L'INFRASTRUCTURE

Changement de règles

Un homme avait fait faire diverses rénovations dans sa maison en avril 2008, dont la pose de mousse d'isolation au sous-sol. Il comptait sur une subvention du Programme de vérification énergétique résidentielle et de remise pour les rénovations, programme conjoint du gouvernement fédéral et de l'Ontario qui vise à encourager les économies d'énergie à domicile.

Quand la toute dernière vérification des rénovations a eu lieu en juillet 2008, les responsables ontariens du projet lui ont dit que l'isolation au moyen de mousse n'était plus admissible à une subvention depuis le 19 juin. Cet homme s'est donc retrouvé avec un trou de **1 000 $** à son budget, somme qu'il devait à l'installateur – qui menaçait de remettre sa facture à une agence de recouvrement.

Le personnel de l'Ombudsman ayant communiqué avec le ministère de l'Énergie et de l'Infrastructure, celui-ci a reconnu qu'il était injuste de refuser cette subvention au plaignant. Le Ministère a demandé à son homologue fédéral d'étudier le dossier et ils ont conclu que, comme la première évaluation des rénovations avait été faite avant le 19 juin, le plaignant devrait être admissible à une subvention. Cet homme a donc obtenu une remise fédérale et une remise provinciale, et il n'a plus été question d'agence de recouvrement.

■ MINISTÈRE DES FINANCES

Une histoire de passé

Un homme qui avait fermé son entreprise en 1998 a été tout étonné de recevoir une facture d'impôt du ministère des Finances neuf ans plus tard, lui demandant plus de 10 000 $ en taxes de vente impayées, plus intérêts. L'homme a été informé que la facture résultait de trois avis séparés de cotisation fiscale distincts, dont il avait été informé par courrier postal en 1997 et 1998 – mais le plaignant n'avait jamais reçu ces avis et le Ministère n'en trouvait plus la copie. L'homme a donc envoyé un avis d'opposition au Ministère, qui l'a rejeté car l'opposition doit être faite dans les 180 jours suivant l'évaluation d'origine. Le Ministère a donc placé un droit de rétention sur le véhicule automobile et sur la maison de cet homme et il a saisi son salaire.

Quand cet homme s'est plaint à l'Ombudsman, il lui a dit que le Ministère ne lui avait jamais expliqué comment il était parvenu à ses calculs, ni pourquoi la facture d'impôt de 1997 ne lui était jamais parvenue. Après 11 mois de discussions avec un enquêteur de l'Ombudsman, le personnel du Ministère a reconnu que cet homme l'avait avisé d'un changement d'adresse, mais que le Ministère avait omis d'en prendre note dans ses dossiers. La correspondance de 1998 envoyée à cet homme était donc revenue comme non distribuable.

En février 2009, le ministre des Finances a approuvé une « remise » de **7 577 $** à cet homme – ce qui représentait les intérêts courus entre les premières évaluations fiscales et le moment où cet homme en avait été avisé, ainsi que pour le temps qu'il avait fallu au Ministère pour déterminer finalement comment il avait calculé le montant d'impôt dû. Le plaignant a reçu son chèque en avril 2009.

Une taxe écrasante

En 2003, un homme du Nouveau-Brunswick travaillait à contrat en Ontario. En juillet cette année-là, juste avant de rentrer chez lui, il a acheté un nouveau véhicule et il a payé la taxe de vente de l'Ontario d'un montant de 1 529 $. Pour faire immatriculer sa voiture et obtenir ses plaques une fois rentré au Nouveau-Brunswick, il a dû payer la taxe de vente dans cette province également. Pour des raisons financières, il ne l'a fait qu'en juin 2004.

Quand il a demandé un remboursement de la taxe de vente au ministère des Finances de l'Ontario, expliquant que le véhicule avait quitté définitivement cette province dans les 30 jours suivant son achat, le Ministère a rejeté sa demande car le véhicule n'avait pas été immatriculé dans les 30 jours au Nouveau-Brunswick. En fait, il ne l'avait été que presque un an plus tard.

Après avoir passé trois ans à essayer de convaincre le Ministère que, malgré ce retard d'immatriculation, il avait droit à un remboursement de la taxe de vente, cet homme s'est plaint à l'Ombudsman. En réponse à la demande de renseignements du personnel de l'Ombudsman, le Ministère a étudié ce dossier et a finalement accepté d'accorder un remboursement de **1 529 $** au plaignant.

■ MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX

D'où venez-vous?

Une femme de 55 ans essayait depuis huit ans d'obtenir un certificat de naissance pour pouvoir demander un passeport et faire un voyage à l'étranger avec son mari. Les autorités lui avaient dit que sa naissance n'avait jamais été enregistrée. Le Bureau du registraire général lui avait demandé à plusieurs reprises de fournir la preuve qu'elle était née en Ontario.

Le Bureau de l'Ombudsman a communiqué avec le Bureau du registraire général, au nom de cette femme. Le personnel du registraire général a maintenu qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves de la naissance de cette femme dans l'hôpital de l'Ontario où elle disait être née, car il avait une lettre de cet hôpital indiquant qu'il n'archivait ses dossiers médicaux que durant 10 années. Mais quand le personnel de l'Ombudsman a demandé au service des anales de l'hôpital de voir s'il n'y avait pas une trace de la naissance de cette femme, les recherches ont mené à une petite carte d'index montrant qu'elle était bien née dans cet établissement.

Grâce à cette carte, la plaignante a reçu son certificat de naissance tant attendu et elle a pu planifier son voyage à l'étranger. Elle a souligné que « les petites gens » ont tant de mal à régler leurs problèmes avec le gouvernement qu'il faut parfois l'intervention de l'Ombudsman pour les sauver.

■ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE

Régime d'assurance-santé de l'Ontario

Travailler sans filet de sécurité

Neuf anciens étudiants étrangers qui habitaient en Ontario et y travaillaient dans le cadre du programme fédéral Permis de travail post-diplôme se sont plaints à l'Ombudsman que le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) refusait de les assurer.

Le programme de Permis de travail post-diplôme est géré par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Il accorde des permis de travail aux étudiants étrangers diplômés d'un établissement canadien d'enseignement supérieur participant pour leur permettre de rester au Canada et d'y travailler après leurs études. En avril 2008, CIC a éliminé la condition exigeant que les participants aient une offre d'emploi d'un employeur canadien pour obtenir un permis de travail. À partir de ce mois-là, les étudiants ont obtenu des permis de travail « ouverts », qui ne précisaient ni le nom d'un employeur, ni la profession du participant.

Ce changement était en contradiction avec les règlements d'admissibilité du RASO, exigeant un permis de travail valide pour au moins six mois qui indique le nom d'un employeur ontarien ainsi que la profession du participant. Les plaignants craignaient que, sans couverture d'assurance-santé, ils soient obligés de payer de leur poche tout soin de santé éventuel. Ils redoutaient de se retrouver dans l'impossibilité de se faire soigner en cas d'urgence médicale.

Les responsables du ministère provincial de la Santé et des Soins de longue durée ont tout d'abord dit au Bureau de l'Ombudsman qu'ils n'avaient pas été avertis des changements fédéraux, mais qu'ils s'efforceraient de modifier les conditions imposées par le RASO. Toutefois, le personnel de l'Ombudsman a déterminé que CIC avait tenu des consultations avec les intervenants provinciaux en 2006 et qu'un courriel avait alors été envoyé au ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, lui demandant son avis sur toute répercussion possible des permis « ouverts » de travail sur la prise en charge provinciale des soins de santé . Ce courriel avait été envoyé au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration de l'Ontario. Bien que les deux ministères aient discuté les changements potentiels de CIC, la question des permis « ouverts » et de leurs répercussions sur l'admissibilité au RASO n'avait jamais été étudiée.

Les hauts dirigeants des deux ministères provinciaux ont dit regretter n'avoir pas traité la question plus tôt. Ils ont assuré le Bureau de l'Ombudsman qu'ils avaient fait le nécessaire pour que la situation ne se reproduise plus et qu'ils avaient notamment mis en place des processus plus formels de réponse aux requêtes des autres ordres de gouvernement. De plus, tous les deux avaient récemment conclu un protocole d'enquête pour améliorer et clarifier la coordination de leurs projets conjoints.

Le 1er avril 2009, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a modifié les règlements d'admissibilité au RASO afin de permettre aux détenteurs des nouveaux permis de travail « ouverts » d'être assurés par le RASO s'ils étaient employés en Ontario depuis au moins six mois. Le Ministère a aussi accepté de rencontrer personnellement chacun des neuf plaignants pour expliquer à chacun d'entre eux le nouveau règlement et pour lui faire savoir comment ré-obtenir une couverture d'assurance-santé de l'Ontario.

Une longue attente

Un homme de 70 ans était en phase terminale d'insuffisance rénale et avait besoin d'une greffe de rein. Son hôpital l'avait informé que la liste d'attente pour ce type de greffe en Ontario était d'au moins cinq à six ans. Son médecin lui avait dit que, s'il devait attendre aussi longtemps, son âge et son état de santé rendraient alors impossible cette opération. Au milieu de 2002, cet homme a été inscrit sur une liste d'attente pour une greffe de rein à Buffalo, dans l'État de New York, et son médecin a fait une demande au Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO) dans le cadre du programme de remboursement hors pays, pour une prise en charge de 40 000 $.

Le 16 janvier 2006, un rein est devenu disponible et cet homme a subi une greffe à Buffalo. Une semaine plus tard, il a reçu une lettre du RASO rejetant sa demande de prise en charge et disant qu'il n'avait pas fourni la preuve que son état de santé était si grave qu'il lui était impossible d'attendre un rein en Ontario. L'homme a fait appel de cette décision à la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS).

La CARSS a elle aussi rejeté la requête de cet homme, s'appuyant en partie sur l'opinion d'un témoin expert appelé par le RASO. Cet expert a déclaré que, selon les statistiques disponibles, le temps d'attente de cet homme aurait été de 5,5 ans, soit 1,2 an de plus seulement que son attente pour une greffe à Buffalo. D'après cette opinion, la CARSS avait conclu qu'une prise en charge de l'opération aux États-Unis était injustifiée.

Cet homme s'est plaint à l'Ombudsman du fait que l'expert du Ministère avait donné des renseignements erronés à la CARSS. Un enquêteur de l'Ombudsman a découvert que les données fournies par l'expert du RASO comprenaient des données de l'Hôpital des enfants malades, un établissement pédiatrique qui ne fait pas de greffes sur les adultes. Une fois ces données exclues, le temps d'attente moyen pour une greffe du rein chez une personne comme ce plaignant en Ontario aurait été de 6,4 ans, et non pas de 5,5 ans.

À la lumière de ce nouveau résultat, l'expert du RASO a clarifié son opinion et la CARSS a accepté de réexaminer le dossier du plaignant.

Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales

Raison et absence de sentiment

Les parents d'un jeune handicapé de 17 ans – deux personnes âgées aux revenus modestes – à Sault Ste. Marie, ont fait une demande pour leur fils dans le cadre du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales. Cette demande portait sur la prise en charge de 1 150 $ de frais de voyage pour que le jeune homme puisse subir une opération à Toronto. À deux reprises, la demande a été rejetée parce qu'elle n'était pas signée par le jeune homme – alors qu'une lettre du médecin de famille expliquait que les handicaps physiques et mentaux du jeune homme le rendait incapable de signer cette demande. Le personnel du programme a dit à la mère qu'elle devrait obtenir une procuration pour signer la demande de son fils. Elle a donc retenu les services d'un avocat pour ce faire.

Le Bureau de l'Ombudsman a pris connaissance de cette affaire à la suite d'un rapport dans les médias. Il a communiqué avec la famille et avec l'avocat de celle-ci, pour leur proposer son aide. Le personnel du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales a alors annoncé que la lettre du médecin suffisait et que la demande du jeune homme serait acceptée, sans procuration.

Quand le personnel de l'Ombudsman s'est dit préoccupé de la manière dont la mère du jeune homme avait été traitée, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a accepté de lui envoyer une lettre d'excuses et de lui rembourser ses **462 $** de frais juridiques. **Le Ministère s'est aussi engagé à clarifier ses instructions générales au sujet des demandes de remboursement des frais de voyage et à instaurer une politique visant les personnes dans l'incapacité de signer leurs formulaires.**

Une possibilité d'exception

Une femme de Sault Ste. Marie a donné naissance à une petite fille de trois livres, prématurée de 11 semaines. Le bébé a été transporté à un hôpital de London, en Ontario, pour y recevoir des soins spéciaux. La mère était toutefois dans l'incapacité de partir avec elle, car elle devait rester hospitalisée. Quand la mère a pu sortir de l'hôpital, elle et son mari se sont rendus à London pour être auprès de leur fille qui y était hospitalisée depuis deux semaines et demie.

La mère s'est plainte à l'Ombudsman que le Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales avait refusé de lui rembourser ses frais de voyage, sa politique étant que les requérants doivent accompagner le patient.

Quand le personnel de l'Ombudsman s'est mis en rapport avec les responsables du programme, ceux-ci ont reconnu que cette femme s'était trouvée dans des circonstances exceptionnelles et ils ont confirmé que sa présence à l'hôpital auprès de sa fille était nécessaire. La plaignante a reçu un chèque de remboursement de **748 $**.

Programme de médicaments de l'Ontario

Le meilleur remède

Une femme âgée diabétique, qui ne pouvait pas tolérer l'insuline synthétique et pouvait uniquement utiliser l'insuline de porc, s'est plainte à l'Ombudsman que le Programme de médicaments de l'Ontario refusait de prendre en charge son médicament. Le coût de l'insuline était d'environ 150 $ par mois.

Bien que l'insuline de porc ne figure pas au Formulaire des médicaments de l'Ontario, il est pris en charge cas par cas par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, dans le cadre de son programme d'accès spécial. Cette femme et ses médecins essayaient depuis plus d'un an d'obtenir une prise en charge par le Ministère, mais leur requête avait été refusée à plusieurs reprises.

Le Bureau de l'Ombudsman a fait le nécessaire pour que le médecin de cette femme puisse expliquer à un pharmacien du Ministère qu'elle avait besoin d'insuline de porc car elle avait dû être hospitalisée précédemment en raison de graves réactions à l'insuline synthétique. Le Ministère est resté sur sa position, jusqu'à ce que l'Ombudsman se prépare à entamer une enquête officielle. Le personnel du Ministère a alors fait savoir qu'il avait examiné le dossier de cette femme et avait approuvé la prise en charge de son médicament par compassion, pour une durée d'un an, avec une demande de prolongation possible au bout d'un an. La plaignante a été très heureuse et elle a remercié le personnel de l'Ombudsman de son aide.

■ MINISTÈRE DU TRAVAIL

Un conflit profond

Un homme, qui avait perdu une jambe dans un accident en milieu de travail, s'est plaint à l'Ombudsman que l'enquête du ministère du Travail était faussée car l'inspecteur qui l'avait menée avait travaillé auparavant pour l'entreprise où l'accident s'était produit. Un enquêteur de l'Ombudsman a déterminé que l'inspecteur du Ministère avait effectivement travaillé dans cette entreprise pendant 24 ans – et qu'en fait, il n'en était parti que 18 mois auparavant. Cette enquête était la toute première qu'il effectuait pour le Ministère.

L'enquêteur de l'Ombudsman a aussi découvert que les politiques et procédures du Ministère n'avaient pas été suivies à plusieurs reprises. L'inspecteur ne s'était pas rendu sur les lieux de l'accident et il n'avait pas demandé d'aide technique au Ministère; il n'avait pas émis d'ordonnance en réponse aux contraventions à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Cet inspecteur a même dit au personnel de l'Ombudsman qu'il s'en était remis aux renseignements fournis par l'entreprise parce qu'il avait précédemment travaillé pour elle et qu'il savait pouvoir faire confiance à ses employés, qu'il connaissait. Le personnel du Ministère qui avait étudié le dossier de l'inspecteur n'avait remarqué aucun de ces problèmes.

Le travailleur blessé s'était également plaint de n'avoir jamais été informé des résultats de l'enquête. L'examen effectué par l'Ombudsman a révélé que le Ministère n'avait aucune politique ni procédure écrite visant à informer les travailleurs blessés des résultats de leur enquête.

À la suite de l'examen du dossier par l'Ombudsman, le Ministère a présenté ses excuses au plaignant et a accepté d'apporter divers changements, dont les suivants : **clarifier sa politique de conflit d'intérêts, adopter de nouvelles procédures d'assurance de la qualité des enquêtes, élaborer des politiques et procédures de communication avec les travailleurs blessés pour les informer des progrès et des résultats des enquêtes ministérielles**.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Qui doit quoi, à qui?

Après avoir gagné en appel contre la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), un homme blessé au travail s'attendait à recevoir une grosse somme d'argent, représentant plusieurs années de paiements rétroactifs d'indemnisation. À sa grande surprise, plusieurs semaines après, il a reçu une lettre de la CSPAAT lui demandant comment il avait l'intention de rembourser le « trop-perçu » de **119 239 $** qu'il lui devait.

Un membre du personnel de l'Ombudsman a communiqué avec un agent chargé du traitement des cas à la CSPAAT. Cet agent a déterminé qu'il y avait eu une erreur administrative dans le calcul des paiements rétroactifs à cet homme – et que le total avait été saisi comme montant dû par lui, alors que ce montant lui était dû. L'erreur a été immédiatement corrigée et le plaignant a reçu l'argent qu'il attendait. Il a remercié l'Ombudsman, disant que maintenant il pouvait « dormir la nuit ».

■ MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Lever le fardeau

Une jeune femme récemment diplômée de l'université s'est plainte à l'Ombudsman que des intérêts lui avaient été demandés à tort sur son prêt d'étudiante, pour une période d'une année où elle faisait encore ses études. Elle avait tenté de résoudre le problème en passant par le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), par le bureau d'aide financière de son université et par le Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE) – mais sans succès.

Après un appel du Bureau de l'Ombudsman, le personnel du RAFEO a accepté de revoir le dossier de l'étudiante et a confirmé qu'il n'y aurait pas dû avoir d'intérêts sur son prêt de 18 936 $ pour l'époque où elle étudiait encore à l'université.

De son côté, la Direction des prêts aux étudiants du CSNPE a accepté d'annuler les intérêts courus sur la bourse d'étudiante de 28 404 $ consentie par le gouvernement du Canada.

Grâce à l'intervention de l'Ombudsman, 1 381 $ de frais d'intérêts ont été annulés des deux comptes de prêts d'étudiante de cette jeune femme. Un remboursement de **142 $** lui a aussi été versé. La plaignante a écrit une lettre de remerciements à l'Ombudsman, disant que grâce à l'aide du personnel de son Bureau, « un lourd fardeau m'a été enlevé ».

■ MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Une plainte « originale »

Une jeune mariée, originaire d'Antigua, a demandé au ministère des Transports de l'Ontario que son permis de conduire soit modifié pour y indiquer son nom marital. Elle a présenté les documents requis, dont l'original de son certificat de mariage à Antigua, à deux bureaux locaux de délivrance des permis de conduire. À chaque reprise, le bureau principal du Ministère a rejeté son certificat de mariage, disant que ce n'était pas « l'original ».

Quand cette femme s'est adressée directement au Ministère, les responsables ont reconnu avoir vérifié son certificat de mariage auprès du Bureau du registraire à Antigua – mais comme les mots « copie fidèle et exacte » y étaient inscrits, ce document n'était pas acceptable pour eux. Ils ont informé cette femme qu'elle pouvait soit demander un changement officiel de nom, soit tout simplement laisser son permis de conduire à son nom de jeune fille.

Le Bureau de l'Ombudsman ayant enquêté et confirmé que le document d'Antigua était un original, le Ministère a accepté de **modifier sa politique sur les certificats de mariage émis par des gouvernements étrangers** afin d'accepter les « copies certifiées conformes des certificats de mariage de source gouvernementale portant la signature et/ou le sceau/le cachet » de l'émetteur, comme preuve légale de changement de nom. La plaignante a obtenu son permis de conduire à son nom marital et la nouvelle politique a été affichée sur le site Web du Ministère.

Permis pour un anniversaire

Un chauffeur de camion s'est plaint à l'Ombudsman du retard apporté au renouvellement de son permis de conduire commercial de « classe A ». Souffrant de troubles du cœur, cet homme doit demander chaque année à son cardiologue d'envoyer un rapport au ministère des Transports, mais cette année-là le médecin avait omis de le faire – le Ministère avait donc renouvelé le permis de conduire de cet homme, mais dans la « classe G ». Quand le cardiologue a envoyé son rapport par télécopieur au Ministère, cet homme a été informé que le traitement de sa demande prendrait de deux à six semaines – ce qui le laissait dans l'impossibilité de travailler entre-temps.

Le personnel de l'Ombudsman a communiqué avec le Ministère, dont les responsables ont accepté de revoir immédiatement le dossier médical de cet homme. Très vite, cet homme a été informé qu'il pouvait renouveler son permis de « classe A » dans n'importe quel bureau de permis de conduire. C'est ce qu'il a fait, et il a repris le volant dès le lendemain. Le plaignant a remercié le Bureau de l'Ombudsman le jour après cette bonne nouvelle. Il lui a dit qu'il avait eu les bonnes nouvelles à propos de son permis de conduire le jour même de son anniversaire – et il était enchanté du cadeau.

Punition répétée

Un Ontarien s'est plaint à l'Ombudsman, disant qu'il avait été pénalisé à deux reprises pour une infraction de conduite en état d'ivresse. Au moment de cette infraction, il vivait en Colombie-Britannique, où il avait été reconnu coupable, avait purgé sa peine et avait récupéré son permis de conduire de la Colombie-Britannique. Mais à son retour en Ontario, le ministère des Transports lui avait dit et redit que la loi provinciale exigeait qu'il suive un programme de réadaptation, qu'il fasse poser à ses frais un dispositif de verrouillage sur son véhicule pour une année et qu'il paie une amende avant de pouvoir obtenir un permis de l'Ontario.

Croyant ne pas avoir d'autre option que de suivre ces instructions, cet homme s'est inscrit à un programme de « Retour à la route », pour lequel il a payé environ 600 $. Il a alors dû demander à sa femme, qui était enceinte, et à son entourage de le conduire avec son équipement sur les divers chantiers de construction où il travaillait.

Le personnel de l'Ombudsman a passé en revue le texte de loi sur lequel le ministère des Transports s'était appuyé et il a communiqué avec les responsables du Ministère. Ceux-ci ont reconnu qu'ils avaient eu tort de vouloir faire payer à cet homme une amende qu'il avait déjà acquittée en Colombie-Britannique. Le plaignant a donc obtenu son permis de conduire de l'Ontario, ainsi qu'un remboursement de **600 $**. Il a fait savoir au Bureau de l'Ombudsman qu'il utiliserait cette somme pour emmener sa femme et son bébé dans l'Ouest, en voiture.

Vos commentaires

M. Marin, je veux vous remercier une fois encore de l'excellent travail que vous faites au nom des gens de cette province. Vous jouez un rôle vital en vous assurant que le gouvernement provincial, en tout temps et par tous les moyens possibles, œuvre dans l'intérêt des Ontariens et offre des services de la plus haute qualité.

– Lettre du premier ministre Dalton McGuinty, 22 octobre 2008

Au cours des quelques derniers mois, je vous ai demandé d'enquêter sur plusieurs plaintes à propos des services du Bureau des obligations familiales (BOF). J'aimerais vous remercier de l'aide que vous avez apportée à mes électeurs. Ils ont été très heureux de la rapidité avec laquelle votre bureau a enquêté sur leurs causes et les a réglées... Je continuerai de vous signaler les cas qui, selon moi, nécessitent votre intervention. Merci encore de votre réceptivité.

– Lettre de Sylvia Jones, députée, Dufferin-Caledon, 30 janvier 2009

Je suis heureux d'avoir eu l'occasion d'en apprendre plus sur les activités annuelles de votre important Bureau. Le rôle que vous jouez en scrutant de près le travail des dirigeants provinciaux, surtout en ce qui concerne Aide juridique Ontario, est d'une valeur inestimable pour le système juridique et pour tous les Ontariens.

– Lettre de l'honorable Heather Forster Smith, juge en chef, Cour supérieure de justice, 24 juin 2008

Les rapports de l'Ombudsman donnent l'occasion d'exceller et d'accélérer les réformes gouvernementales. Nous faisons partie de la même équipe: nous partageons les mêmes valeurs... nous partons tous de l'objectif commun qui est de servir le public, de déceler les problèmes et de faire le nécessaire.

– Michele DiEmanuele, PDG du Credit Valley Hospital et ancienne secrétaire adjointe du Conseil des ministres, parlant à l'atelier « Aiguisez-vous les dents », 24 septembre 2008

Nous n'aurions pas pu mener cette enquête sans avoir l'expérience des loteries canadiennes comme point de référence. Vous êtes les pionniers.

– Enquêteur en chef de l'enquête sur les loteries en Iowa, Bureau de l'Ombudsman de l'État de l'Iowa

La surveillance de l'Ombudsman est cruciale pour les familles qui subissent l'impact dur et déchirant de décisions adverses pour elles... C'est simple, l'Ombudsman devrait avoir un vaste mandat sans réserves. Les Libéraux de McGuinty n'ont aucune excuse d'empêcher l'Ombudsman d'enquêter sur tout problème relatif aux hôpitaux, surtout à la lumière de l'ampleur de la tragédie de C. difficile.

– France Gélinas, députée, Nickel Belt, article de fond dans le Sudbury Star, 6 juin 2008

Je te félicite sincèrement pour ta désignation à titre de « One of the top newmakers of the year. » Tu le mérites à l'évidence. Tu fais honneur à tous les ombudsmans parlementaires du Canada et tu fais, du même coup, avancer notre reconnaissance. Bravo et merci.

– Raymonde Saint-Germain, Protectrice du citoyen, Québec

Je dois dire bravo à André Marin pour le nettoyage qu'il fait dans les coins où nos élus semblent réticents à le faire, ou incapables de le faire!

– Colleen Gleeson, lettre au rédacteur, Hamilton Spectator, 20 juin 2008

Le Bureau de l'Ombudsman a clairement accompli davantage avec son approche objective et indépendante au cours des quelques dernières années que ce gouvernement ne l'a fait avec son mauvais leadership et sa gesticulation politique durant tout son mandat.

– Tony Porcaro, lettre au rédacteur, Welland Tribune, 10 juillet 2008

Vous faites vraiment bien bouger les choses! Allez-y, continuez!

– Carte d'une plaignante

Nous n'avons pas donné accès aux hôpitaux à nos ombudsmen, contrairement au reste du pays. Qu'est-ce qu'on essaie d'éviter ou de cacher? Le gouvernement de l'Ontario n'a pas suivi la voie des autres provinces. Pourquoi l'une des institutions les plus importantes, où il est littéralement question de vie et de mort, échapperait-elle au pouvoir de l'Ombudsman?

– Ron St. Louis, lettre au rédacteur, Welland Tribune, 17 novembre 2008

Dans cinq autres provinces, l'ombudsman provincial assure le recours d'un tiers aux parents en cas de conflit avec le conseil scolaire. L'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, a prouvé que le mandat de son bureau devrait être élargi pour mieux protéger le public.

– Christina Buczek, lettre au rédacteur, Toronto Sun, 11 novembre 2008

Je voulais vous remercier de m'avoir aidée à finalement obtenir le certificat de naissance de ma fille. Malgré tous les problèmes, le document est arrivé plus tôt que je ne m'y attendais. Vous avez fait un excellent travail.

– Télécopie d'une plaignante

Je ne peux pas m'empêcher d'exprimer mon admiration pour le courage que montre l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, en prenant position pour le bien et la droiture dans son rapport sur l'UES. Il a fait un travail de superman. Souhaitons que davantage de gens comme lui protègent nos foyers et nos droits au Canada.

– Andrew Magtangob, lettre au rédacteur, Toronto Sun, 4 octobre 2008

Merci d'avoir mis de l'ordre au milieu de tous ces désordres à la SEFM... Que Dieu vous bénisse pour ce que vous avez fait.

– Plaignante

Un citoyen ontarien m'a dit quel travail incroyable vous faites tous pour les gens de l'Ontario. Merci!

– Carte signée « Citoyen A B.C. »

Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi. Merci du fond du cœur. La vérité et la justice triompheront peut-être en fin de compte, pas seulement dans mon cas, mais pour d'autres qui luttent pour se faire entendre.

– Plaignante dans l'affaire du BOF

Pourquoi l'Ontario est-elle la seule province au Canada où l'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'enquêter sur les plaintes publiques à propos des hôpitaux? L'an dernier, un sondage informel du Toronto Star a montré que 92 % de la population serait en faveur d'une surveillance indépendante. M. Marin ne fait qu'exprimer la volonté des gens. Il est temps de lui donner ce pouvoir.

– John Balatinecz, lettre au rédacteur, Toronto Star, 24 juin 2008

Commentaires sur Twitter

Les Ontariens qui ont des problèmes avec le gouvernement devraient aller voir sur @Ont_Ombudsman – ils aident vraiment les gens!

Avant Twitter, j'aurais eu bien du mal à savoir comment communiquer avec mon ombudsman. Maintenant? Voilà, je vous ai trouvé!

C'est formidable de voir que notre Gouvernement interagit plus directement avec les gens grâce à des services comme Twitter!

C'est très bien de voir que l'Ombudsman fait lui-même du microblogage sur Twitter. Bravo. Ça rapproche le gouvernement de ses citoyens.

@Ont_Ombudsman : si un organisme gouvernemental devait être sur Twitter, c'était bien celui-là... bravo... continuez.

Vous voulez un exemple d'organisme gouvernemental qui utilise bien Twitter? Allez voir du côté du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario : @Ont_Ombudsman

Je suis d'accord pour dire qu'il devrait être du ressort de l'Ombudsman de l'Ontario d'exiger que le secteur MUSH, et donc le gouvernement, rende des comptes.

– Conseiller scolaire du district de Toronto Josh Matlow, sur Twitter

Dans les médias

Les rapports systémiques de l'Ombudsman André Marin, qui paraissent avec une belle régularité, sont rédigés dans un franc-parler et adroitement ficelés pour retenir au maximum l'intérêt des médias. Ses détracteurs au gouvernement bouillonnent de rage quand André Marin publie un nouvel exposé punitif, mais ils ont appris à reconnaître que ses assertions sont factuelles et que les nombres parlent fort. André Marin est à l'abri des balles, car on le considère très dur, mais juste.

– Dans Queen's Park, 4 mars 2009

Quand il y a des cafouillages de l'administration, André Marin est en partie Ombudsman et en partie poète officiel de la province.

– Jim Coyle, Toronto Star, 20 juin 2008

Si quelque chose présente un problème, et si vous voulez trouver quelqu'un qui va non seulement cerner ce problème, mais aussi en faire une critique acerbe, André Marin est un bon choix. L'Ombudsman de l'Ontario a la réputation d'exposer le manque d'efficacité et de compétence des organismes et des agences du gouvernement provincial.

– Éditorial du Niagara Falls Review, 26 mars 2008

André Marin a le don d'arracher la complaisance et les mauvaises pratiques dans les institutions gouvernementales. Quand l'Ombudsman de l'Ontario, qui est bel orateur, prend la parole, les officiels tremblent.

– Éditorial du Toronto Star, 6 octobre 2008

On l'a comparé à un bulldog. Quiconque a senti la morsure de l'Ombudsman de l'Ontario, André Marin, confirmera que cette analogie est juste.

– Éditorial du Pembroke Observer, 4 juillet 2008

Donner à l'Ombudsman les pouvoirs qu'il cherche à obtenir ne peut qu'améliorer les choses. De quoi le gouvernement a-t-il peur?

– Éditorial du Sault Star, 20 juin 2008

Il y a deux raisons pour lesquelles le premier ministre Dalton McGuinty ne veut pas donner à l'Ombudsman André Marin le droit d'enquêter sur le secteur « MUSH » en Ontario... La première est que les gouvernements résistent instinctivement à une ouverture plus grande et à une surveillance plus minutieuse. La seconde est qu'André Marin, malin et adroit avec les médias, leur met la peur au ventre.

– Éditorial du Toronto Sun, 19 juin 2008

Dans les médias

L'Ombudsman est un agent efficace pour le public.

– Éditorial du Sudbury Star, 21 juin 2008

Nous sommes très reconnaissants à [André] Marin de prendre la défense de milliers d'Ontariens qui comptent parmi les citoyens les plus vulnérables.

– Éditorial du Timmins Daily Press, 18 juillet 200

Vu les sommes en jeu et l'importance de la question, il est tout à fait insensé pour le gouvernement McGuinty de refuser de donner à l'Ombudsman de l'Ontario le droit d'enquêter sur les plaintes relatives aux hôpitaux, aux établissements de soins de longue durée, aux écoles et aux universités. Nous ne comprenons pas pourquoi les établissements de soins de santé et d'enseignement échappent au contrôle de l'Ombudsman. Si tout va bien dans ces secteurs, qui ont la part du lion des dépenses provinciales, pourquoi ne pas laisser l'Ombudsman examiner ces plaintes? Et si tout n'est pas OK, l'Ombudsman aidera à redresser la situation.

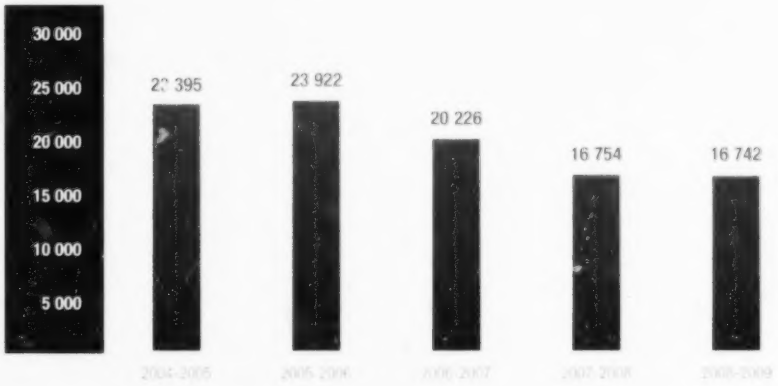
– Éditorial du Brantford Expositor, 21 juin 2008

Les contribuables, les patients et la démocratie bénéficieraient plus des services d'un ombudsman provincial qui a les ressources et le mandat nécessaires pour s'assurer que la transparence et la responsabilisation sont de règle, et non pas d'exception.

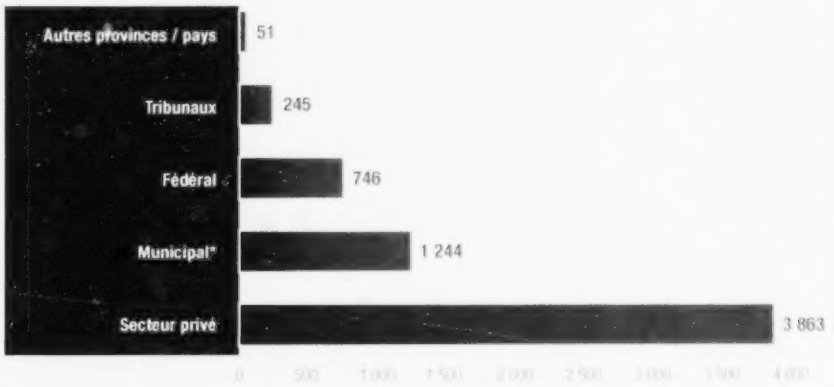
– Éditorial du Windsor Star, 23 juin 2008

Annexe 1 : **Statistiques sur les plaintes**

TOTAL DES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES
EXERCICES FINANCIERS 2004-2005 À 2008-2009



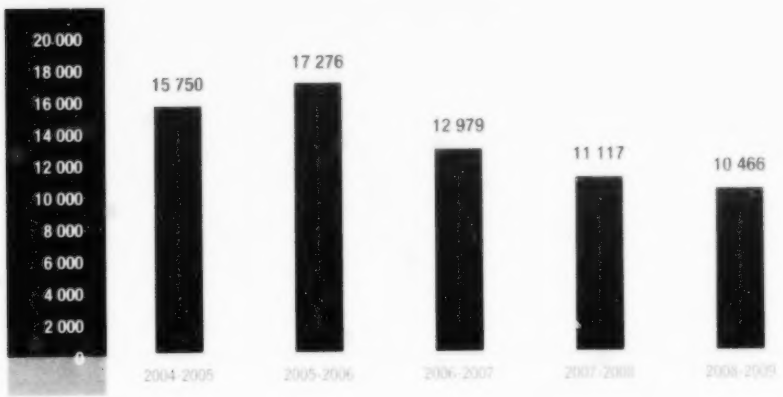
PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES
NE RELEVANT PAS DU POUVOIR DE L'OMBUDSMAN, 2008-2009 TOTAL : 6 149



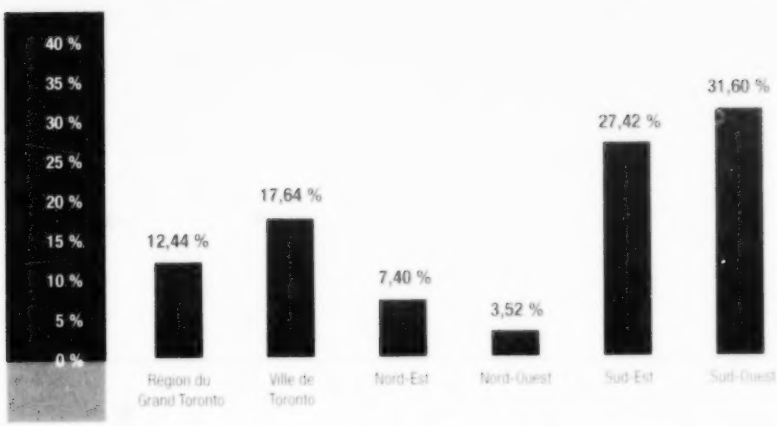
*Comprend les plaintes et les demandes de renseignements sur les municipalités, les conseils scolaires et la police.

Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES RELEVANT DU POUVOIR DE L'OMBUDSMAN - EXERCICES FINANCIERS 2004-2005 À 2008-2009



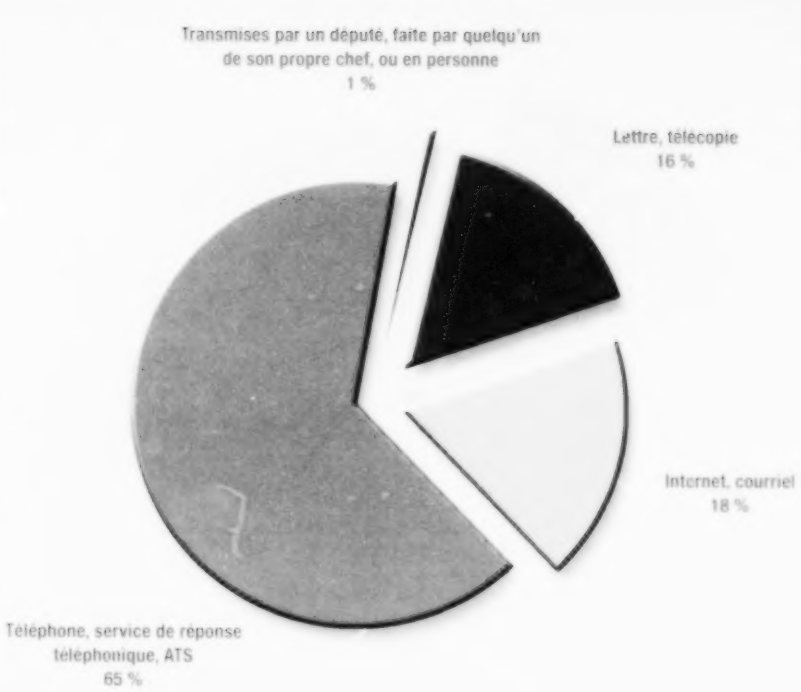
RÉPARTITION RÉGIONALE DES PLAINTES 2008-2009



Région du Grand Toronto : Délimitée par Oakville, Lac Simcoe et Oshawa mais excluant la Ville de Toronto
Ville de Toronto : Délimitée par Etobicoke, Avenue Steeles et Scarborough
Nord-Est : Délimité par Ottawa, Penetanguishene et Marathon jusqu'à la Baie d'Hudson
Nord-Ouest : À l'ouest de la limite Marathon / Baie d'Hudson
Sud-Est : Délimité par RGT, Barrie, Penetanguishene et Ottawa
Sud-Ouest : Délimité par RGT, Barrie, Penetanguishene

Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

MODE DE RECEPTION DES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS
2008-2009



Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

LES 20 ORGANISATIONS ET PROGRAMMES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL AYANT FAIT L'OBJET DU PLUS GRAND NOMBRE DE PLAINTES EN 2008-2009

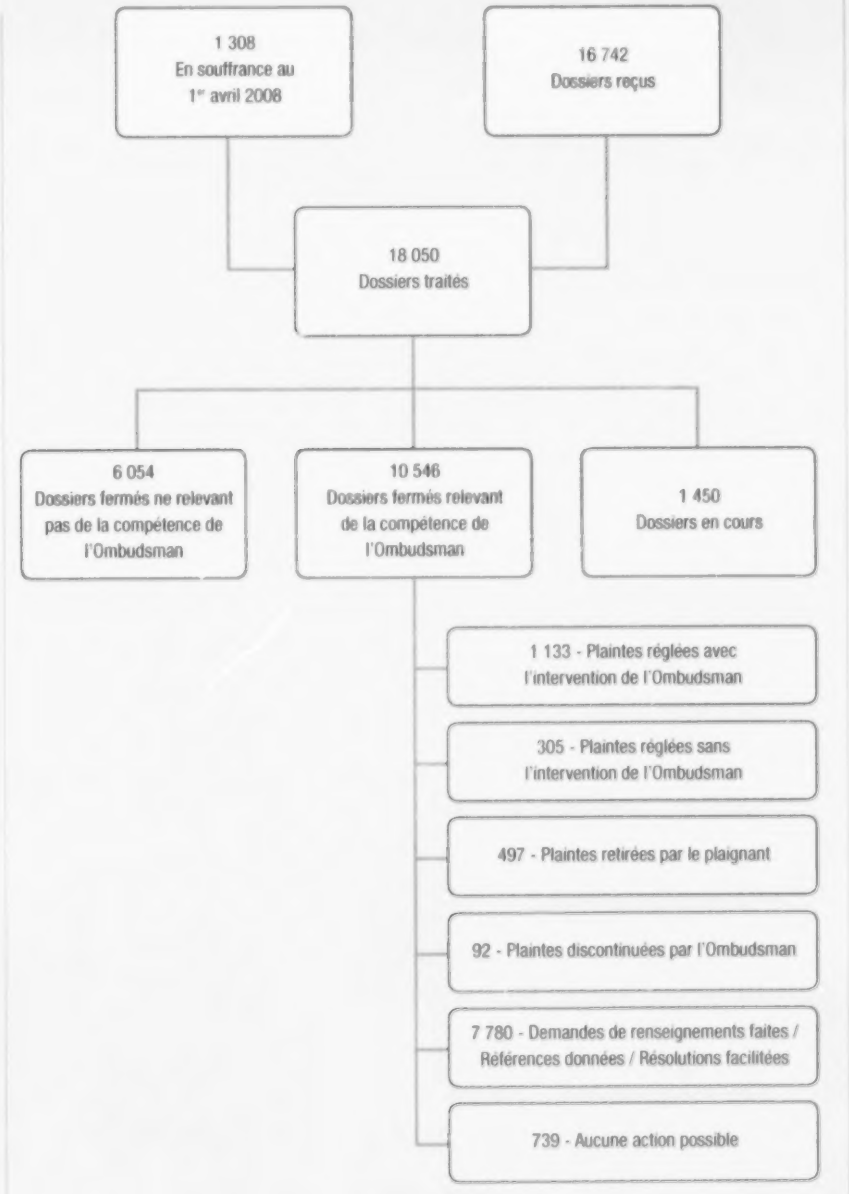
		Nombre de plaintes et demandes de renseignements	Pourcentage de plaintes et demandes de renseignements
1	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-NORD	831	7,94 %
2	BUREAU DES OBLIGATIONS FAMILIALES	771	7,37 %
3	PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES	492	4,70 %
4	CENTRE DE DÉTENTION D'OTTAWA-CARLETON	478	4,57 %
5	COMMISSION DE LA SÉCURITÉ PROFESSIONNELLE ET DE L'ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	460	4,40 %
6	CENTRE CORRECTIONNEL DU CENTRE-EST	459	4,39 %
7	SOCIÉTÉ D'ÉVALUATION FONCIÈRE DES MUNICIPALITÉS DE L'ONTARIO	349	3,33 %
8	COMPLEXE CORRECTIONNEL DE MAPLEHURST	346	3,31 %
9	CENTRE DE DÉTENTION DE L'OUEST DE TORONTO	317	3,03 %
10	CENTRE DE DÉTENTION D'ELGIN-MIDDLESEX	220	2,10 %
11	PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES AYANT DES BESOINS PARTICULIERS - ENFANTS	197	1,88 %
12	PRISON DE TORONTO	185	1,77 %
13	PERMIS DE CONDUIRE	176	1,68 %
14	HYDRO ONE	175	1,67 %
15	CENTRE VANIER POUR LES FEMMES	171	1,63 %
16	CENTRE DE DÉTENTION DE NIAGARA	170	1,62 %
17	CENTRE DE DÉTENTION DE L'EST DE TORONTO	165	1,58 %
18	REGISTRAIRE GÉNÉRAL	163	1,56 %
19	MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE - DIRECTION DES SOINS DE LONGUE DURÉE	161	1,54 %
20	SOCIÉTÉ DES LOTERIES ET DES JEUX DE L'ONTARIO	144	1,38 %

TYPES LES PLUS COURANTS DE PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN 2008 - 2009

1	Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves
2	Manquement d'un organisme gouvernemental dans l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières
3	Communication inadéquate ou inappropriée avec un client
4	Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe
5	Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental
6	Raisons insuffisantes ou absence de raisons pour justifier une décision
7	Préavis insuffisant ou information inadéquate
8	Délai injustifié
9	Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi
10	Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente

Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

RÉSULTATS DES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS
2008-2009



Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

TOTAL DES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2008-2009 SUR DES MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL ET SUR DES ORGANISMES SÉLECTIONNÉS*

Ministères	Organismes sélectionnés	Total des organismes sélectionnés	Total des ministères
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT			116
	Commission de la location immobilière	90	
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES			28
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES			10
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION			61
	Conseil scolaire catholique de district de Toronto	15	
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DE L'INFRASTRUCTURE			362
	Commission de l'énergie de l'Ontario	19	
	Hydro One	175	
	Société des loteries et des jeux de l'Ontario	144	
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT			68
MINISTÈRE DES FINANCES			451
	Commission des services financiers de l'Ontario	35	
	Commission des valeurs mobilières	12	
	Régie des alcools de l'Ontario	16	
	Société d'évaluation foncière des municipalités	349	
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS			300
	Apprentissage/formation professionnelle	17	
	Collèges d'arts appliqués et de technologie	58	
	Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	137	
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL			578
	Aide juridique Ontario	112	
	Avocat des enfants	31	
	Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	54	
	Commission de révision de l'évaluation foncière	16	
	Commission des affaires municipales de l'Ontario	18	
	Commission ontarienne des droits de la personne	108	
	Procureurs de la Couronne	23	
	Tribunal des droits de la personnne de l'Ontario	27	
	Tuteur et curateur public	111	
	Unité des enquêtes spéciales	25	
MINISTÈRE DU REVENU			29
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES			96
	Permis / Étiquettes	10	
	Terres de la couronne	21	
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE			723
	Assurance-santé de l'Ontario	122	
	Centres d'accès aux soins communautaires	42	
	Commission d'appel et de révision des professions de la santé	26	
	Direction des programmes de médicaments	59	
	Direction des soins de longue durée	161	
	Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels / d'oxygénothérapie à domicile	19	
	Réseaux locaux d'intégration des services de santé	64	
	Subventions accordées au résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales	14	
	William Osler Health Centre	11	

* *Les chiffres donnés pour chacun des ministères sont ceux du total des plaintes et des demandes de renseignements relatives à ce ministère et ses programmes et organismes. Les totaux des ministères peuvent surpasser les totaux des programmes et organismes, car seuls les programmes et organismes comptant plus de 10 plaintes sont répertoriés.*

** *Inclut les plaintes et demandes de renseignements à propos du Bureau du premier ministre, de l'Assemblée législative et des autres officiers de l'Assemblée législative.*

Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

TOTAL DES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2008-2009 SUR DES MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL ET SUR DES ORGANISMES SÉLECTIONNÉS*

Ministères	Organismes sélectionnés	Total des organismes sélectionnés	Total des ministères
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS			4 580
	Bureau du coroner en chef	29	
	Centres correctionnels, Centres de détention, Prisons	4 281	
	Commission civile des services policiers de l'Ontario	17	
	Police provinciale de l'Ontario	65	
	Services de probation et de libération conditionnelle	33	
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE			281
	Commission de révision des services à l'enfance et à la famille	10	
	Établissements pour les jeunes	37	
	Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers - Enfants	197	
MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX			284
	Bureau du registraire général	163	
	Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	11	
	Enregistrement immobilier / Droits immobiliers	11	
	ServiceOntario	17	
	Tribunal d'appel en matière de permis	12	
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES			1 382
	Bureau des obligations familiales	771	
	Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers - Adultes	19	
	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	492	
	Tribunal de l'aide sociale	51	
MINISTÈRE DES TRANSPORTS			384
	Étude des dossiers médicaux	79	
	Immatriculation des véhicules	50	
	Permis de conduire	176	
	Routes	25	
MINISTÈRE DU TRAVAIL			667
	Commission des relations de travail de l'Ontario	21	
	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	460	
	Direction des pratiques d'emploi	42	
	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	99	
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO – AUTRES *			40

* *Les chiffres donnés pour chacun des ministères sont ceux du total des plaintes et des demandes de renseignements relatives à ce ministère et ses programmes et organismes. Les totaux des ministères peuvent surpasser les totaux des programmes et organismes, car seuls les programmes et organismes comptant plus de 10 plaintes sont répertoriés.*

** *Inclut les plaintes et demandes de renseignements à propos du Bureau du premier ministre, de l'Assemblée législative et des autres officiers de l'Assemblée législative.*

Annexe 1 : Statistiques sur les plaintes

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2008-2009 PAR CIRCONSCRIPTION ÉLECTORALE PROVINCIALE*

Ajax-Pickering	79	Niagara Ouest-Glanbrook	78
Algoma-Manitoulin	161	Nickel Belt	80
Ancaster-Dundas-Flamborough-Westdale	88	Nipissing	169
Barrie	123	Northumberland-Quinte West	118
Beaches-East York	81	Oak Ridges-Markham	64
Bramalea-Gore-Malton	60	Oakville	91
Brampton-Springdale	58	Oshawa	120
Brampton Ouest	78	Ottawa Centre	91
Brant	110	Ottawa-Orléans	518
Bruce-Grey-Owen Sound	156	Ottawa Sud	44
Burlington	84	Ottawa-Vanier	59
Cambridge	107	Ottawa Ouest-Nepean	73
Carleton-Mississippi Mills	61	Oxford	62
Chatham-Kent-Essex	81	Parkdale-High Park	93
Davenport	63	Parry Sound-Muskoka	123
Don Valley Est	66	Perth-Wellington	66
Don Valley Ouest	54	Peterborough	85
Dufferin-Caledon	121	Pickering-Scarborough Est	42
Durham	100	Prince Edward-Hastings	170
Eglinton-Lawrence	84	Renfrew-Nipissing-Pembroke	65
Elgin-Middlesex-London	344	Richmond Hill	68
Essex	205	Sarnia-Lambton	193
Etobicoke Centre	55	Sault Ste. Marie	278
Etobicoke-Lakeshore	101	Scarborough-Agincourt	53
Etobicoke Nord	404	Scarborough Centre	50
Glengarry-Prescott-Russell	57	Scarborough-Guildwood	101
Guelph	101	Scarborough-Rouge River	41
Haldimand-Norfolk	86	Scarborough Sud-Ouest	263
Haliburton-Kawartha Lakes-Brock	553	Simcoe-Grey	87
Halton	564	Simcoe Nord	913
Hamilton Centre	197	St. Catharines	128
Hamilton Est-Stoney Creek	93	St. Paul's	105
Hamilton Mountain	82	Stormont-Dundas-Glengarry Sud	86
Huron-Bruce	117	Sudbury	202
Kenora-Rainy River	165	Thornhill	80
Kingston et les Îles	128	Thunder Bay-Atikokan	125
Kitchener Centre	92	Thunder Bay-Superior Nord	144
Kitchener-Conestoga	56	Timiskaming-Cochrane	249
Kitchener-Waterloo	66	Timmins-Baie James	89
Lambton-Kent-Middlesex	93	Toronto Centre	192
Lanark-Frontenac-Lennox and Addington	225	Toronto-Danforth	268
Leeds-Grenville	168	Trinity-Spadina	135
London-Fanshawe	107	Vaughan	61
London Centre-Nord	134	Welland	243
London Ouest	115	Wellington-Halton Hills	65
Markham-Unionville	37	Whitby-Oshawa	86
Mississauga-Brampton Sud	44	Willowdale	62
Mississauga Est-Cooksville	58	Windsor-Tecumseh	97
Mississauga-Erindale	61	Windsor Ouest	149
Mississauga Sud	69	York Centre	87
Mississauga-Streetsville	55	York-Simcoe	76
Nepean-Carleton	71	York Sud-Weston	62
Newmarket-Aurora	83	York Ouest	50
Niagara Falls	190		

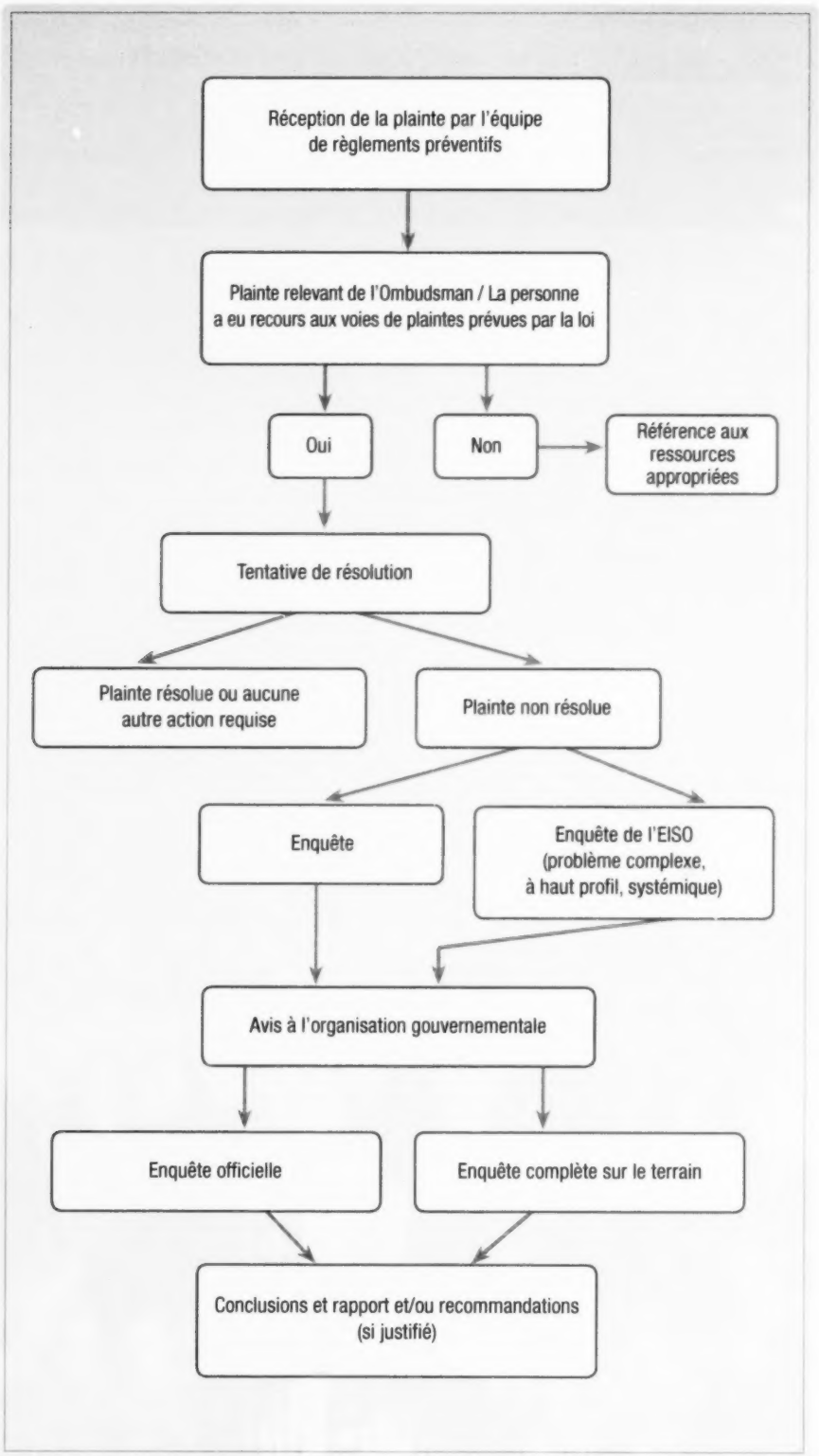
** Lorsqu'un code postal valide est disponible.*

Annexe 1 : **Statistiques sur les plaintes**

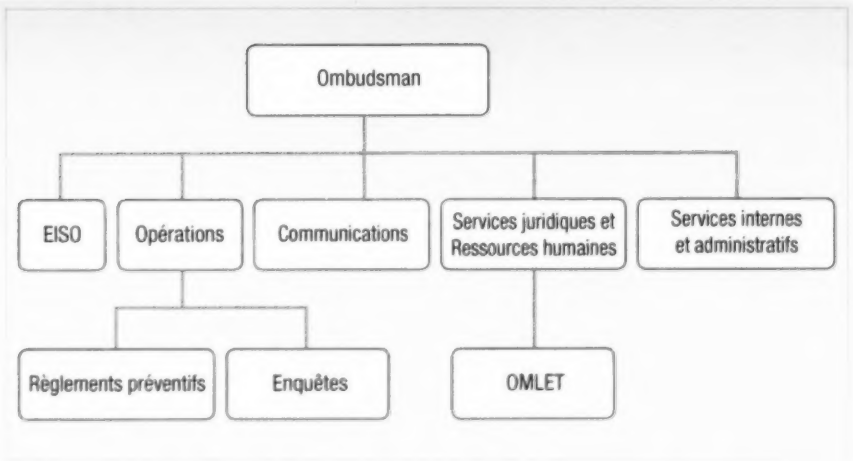
PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS, 2008-2009

RÉSULTATS DES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS À PROPOS DES RÉUNIONS MUNICIPALES À HUIS CLOS

Annexe 2 : **Notre structure de travail**



Annexe 3 : Aperçu de notre Bureau



Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO) : L'EISO est responsable de mener des enquêtes sur des cas complexes, systémiques et à haut profil. Elle collabore avec l'équipe des opérations de l'Ombudsman et les enquêteurs sont assignés à l'EISO en fonction de leurs aptitudes spécifiques et de leurs secteurs d'expertise.

Opérations : L'équipe des opérations, gérée par l'Ombudsman adjointe, comprend l'équipe de règlements préventifs et l'équipe d'enquêtes. L'équipe de règlements préventifs travaille comme zone de première ligne pour notre Bureau. Elle reçoit les plaintes, les évalue, offre des conseils, des directives, des recommandations et des références. Les agents de règlement préventif utilisent diverses techniques de résolution des conflits pour résoudre les plaintes qui relèvent de l'Ombudsman. L'équipe d'enquêtes comprend des enquêteurs chevronnés qui mènent des enquêtes rapides et ciblées sur les cas à résoudre, tant individuels que systémiques.

Communications : L'équipe des communications est responsable de publier le rapport annuel et les rapports de l'EISO, ainsi que de veiller au bon fonctionnement et à la mise à jour du site Web de notre Bureau et de surveiller les activités de liaison. L'équipe apporte aussi un appui professionnel de haut niveau à l'Ombudsman à l'occasion d'entrevues avec les médias, de conférences de presse et de communiqués sur les résultats d'enquête.

Services juridiques et Ressources humaines : Cette équipe, dirigée par notre avocate principale, appuie l'Ombudsman et son personnel, veillant à ce que notre Bureau œuvre dans le cadre du mandat qui lui est conféré par la loi. Elle offre des conseils experts pour faciliter la résolution des plaintes et les enquêtes. Les membres de l'équipe des services juridiques jouent un rôle essentiel dans l'examen et l'analyse des preuves durant les enquêtes, ainsi que dans la préparation des rapports et des recommandations. De plus, l'Équipe d'application de la loi sur les réunions ouvertes au public (OMLET) enquête sur les plaintes concernant les réunions municipales à huis clos déposées en vertu de la *Loi de 2001 sur les municipalités*. Cette équipe fait aussi un travail d'information et de sensibilisation auprès des conseils municipaux et auprès du public, relativement aux exigences de la Loi quant aux réunions ouvertes au public et aux pratiques exemplaires pour garantir la transparence au sein des gouvernements municipaux.

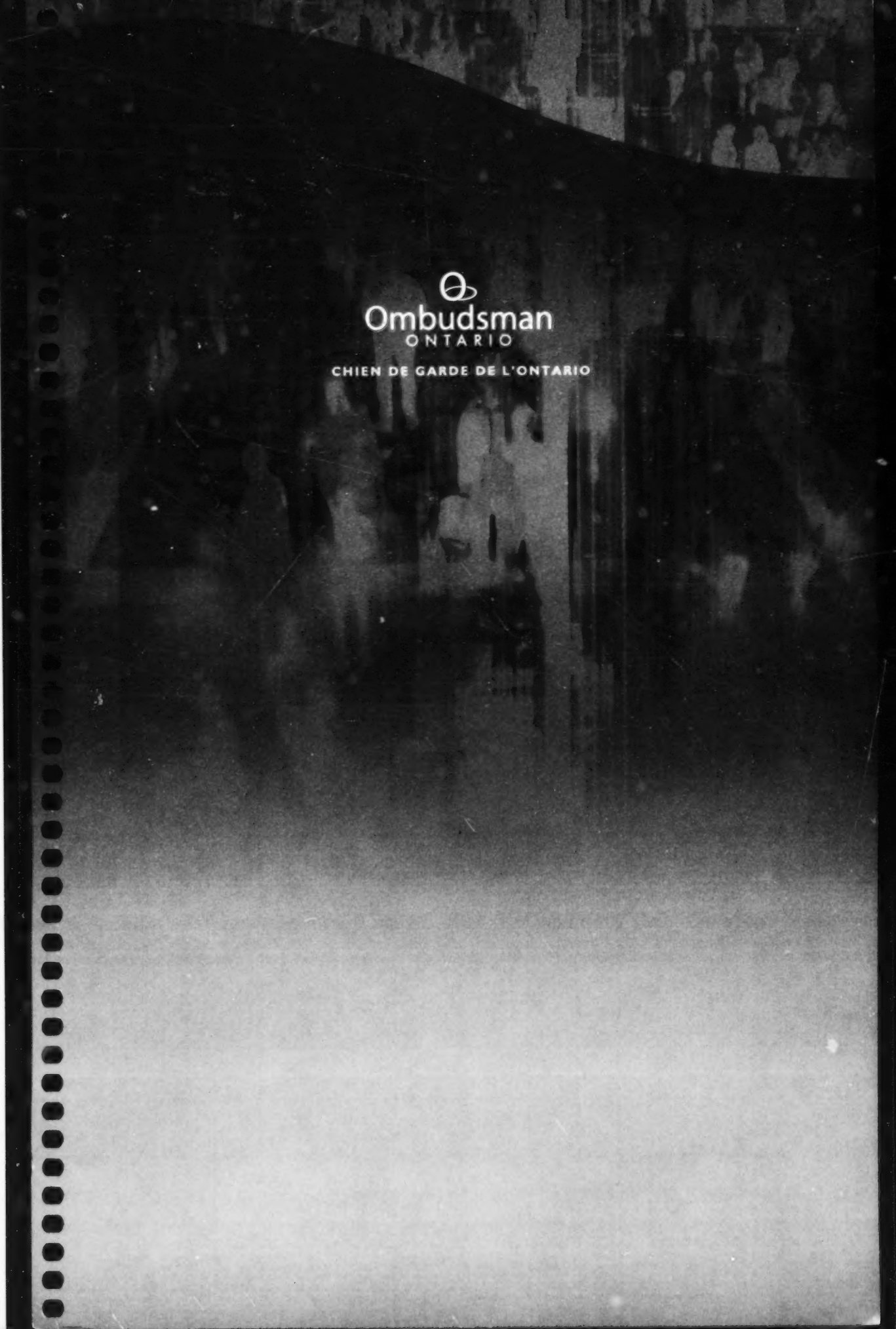
Services internes et administratifs : L'équipe des services internes et administratifs est responsable du soutien aux secteurs des finances, de l'administration et de la technologie de l'information.

Annexe 4 : **Rapport financier**

Durant l'exercice financier 2008-2009, le budget de fonctionnement total alloué à notre Bureau était de 10,03 millions $. Les revenus divers remboursés au gouvernement se sont chiffrés à 70 000 $, résultant en des dépenses nettes de 9,96 millions $. Les catégories de dépenses les plus importantes sont liées aux salaires et aux avantages sociaux, de 7,7 millions $, soit 77 % des dépenses de fonctionnement annuelles du Bureau.

SOMMAIRE DES DÉPENSES

	(000 $)
Salaires et traitements	6 217 $
Avantages sociaux des employés	1 522 $
Transports et communications	336 $
Services	1 552 $
Fournitures et équipement	403 $
Total annuel des dépenses de fonctionnement	**10 030 $**
Moins : Revenus divers	70 $
Dépenses nettes	**9 960 $**


Ombudsman
ONTARIO
CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

Ombudsman
ONTARIO

CHIEN DE GARDE DE L'ONTARIO

www.ombudsman.on.ca

Facebook : Ontario Ombudsman
Twitter : Ont_Ombudsman

Rapport annuel